I.- Datos Generales

Código	Título
EC1440	Administración de un Centro de Evaluación de competencia laboral

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que coordinan las acciones para la acreditación y operación de un Centro de Evaluación de competencias laborales tal cual lo establece la Red de Prestadores de Servicio del CONOCER.

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

Este EC contiene y refiere los desempeños que un responsable de un centro de evaluación debe demostrar, en el quehacer de su función, desde la gestión para contratar a los evaluadores para el Centro de Evaluación (CE), su acreditación ante la Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE)/Organismo Certificador (OC), revisar y verificar que el CE cuente con la infraestructura requerida de acuerdo a la normatividad establecida por el CONOCER y las políticas de la ECE/OC establecidas de forma interna para su operación, corroborar que mantiene la información requerida a la vista del público; así como apoyar la operación de los evaluadores y entregar la información requerida para los grupos de dictamen; llevar un registro y control de sus procesos y mantener al CE en los indicadores y parámetros de calidad exigidos por el Sistema Nacional de Competencias (SNC).

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

Se actualiza el EC1355 “Administración de un centro de evaluación de competencia laboral”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de julio de 2021.

Los asuntos y procesos de evaluación y certificación de competencias tramitados con base en el EC1355 “Administración de un centro de evaluación de competencia laboral”, tendrán para su conclusión, incluyendo la emisión de certificados de competencia laboral, un plazo máximo de cinco meses, a partir de la publicación en el Diario Oficial de la Federación del presente Estándar de Competencia.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Cuatro.

Desempeña diversas actividades tanto programadas poco rutinarias como impredecibles que suponen la aplicación de técnicas y principios básicos. Recibe lineamientos generales de un superior. Requiere emitir orientaciones generales e instrucciones específicas a personas y equipos

de trabajo subordinados. Es responsable de los resultados de las actividades de sus subordinados y del suyo propio.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló:
Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales.
Universidad Autónoma de Nuevo León.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
19 de noviembre de 2021	15 de diciembre de 2021

Periodo de revisión/actualización del EC:
5 años

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

Grupo unitario
Sin Referencia.

Ocupaciones asociadas
Sin Referencia.

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
Responsable de un Centro de Evaluación.

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

Sector:
54 Servicios profesionales, científicos y técnicos.

Subsector:
541 Servicios profesionales, científicos y técnicos.

Rama:
5416 Servicios de consultoría administrativa, científica y técnica.

Subrama:
54161 Servicios de consultoría en administración.

Clase:
541610 Servicios de consultoría en administración.

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

- Universidad Autónoma de Nuevo León.

Relación con otros estándares de competencia

Estándares relacionados:

- EC0074 Coordinación de grupos técnicos de expertos para el desarrollo del Estándar de Competencia.
- EC0076 Evaluación de la competencia de candidatos con base en Estándares de Competencia
- EC0091 Verificación externa de la operación de los Centros de Evaluación y Evaluadores Independientes

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 EC.
- En el caso de escenarios simulados, el Centro de Evaluación/ evaluador independiente respectivo, deberá proveer al candidato todos los insumos y condiciones para que se pueda llevar a cabo la evaluación conforme a lo establecido en el EC. En el caso de la evaluación de “Productos” el candidato podrá presentar los siguientes documentos:
  - El plan de trabajo del CE elaborado.
  - La solicitud del candidato para evaluarse revisada de acuerdo a los reglamentos de cada Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias u Organismo Certificador.
  - La agenda de evaluaciones requisitada.
  - El portafolio de evidencias resguardado por el Centro Evaluador.

  Para ello, se deberá contar con los requisitos de aseguramiento de la calidad del proceso de acuerdo con lo dispuesto en el Instrumento de Evaluación de Competencia (IEC).

Apoyos/Requerimientos:

- Se deberá contar con el equipo de oficina mínimo requerido, los formatos de la documentación que deberá utilizar el responsable del CE y las instalaciones con los elementos de operación como instalación eléctrica, internet, copiadora, impresora, equipo de cómputo, sanitarios y mobiliario.

Duración estimada de la evaluación

- 1 hora 30 minutos en gabinete y 2 horas en campo, totalizando 3 horas 30 minutos.

Referencias de Información

- Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno. CONOCER.
- Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo. CONOCER.
- Manual de Identidad Institucional Red Conocer de Prestadores de Servicios. Fecha de emisión.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Administración de un Centro de Evaluación de competencia laboral

Elemento 1 de 2
Administrar el procedimiento de acreditación de un Centro de Evaluación de competencia laboral

Elemento 2 de 2
Administrar el procedimiento de operación de un Centro de Evaluación de competencia laboral

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E4398	Administrar el procedimiento de acreditación de un Centro de Evaluación de competencia laboral

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Propicia la conformación de los evaluadores prospectos de primera vez del CE:
   - Seleccionando a los candidatos expertos participantes de acuerdo con los Estándares de Competencia que se van a operar,
   - Verificando que en los procesos de evaluador prospecto de primera vez de acuerdo a su CURP, los prospectos no cuenten con la certificación solicitada en el Registro Nacional de Personas con Competencias Certificadas (RENAP),
   - Enviando la lista de los candidatos seleccionados y su CURP a la/el Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE) u Organismo Certificador (OC) para su registro y supervisión ante el Sistema Integral de Información (SII) del CONOCER,
   - Supervisando en conjunto con la/el ECE u OC, presencialmente que se lleve a cabo el proceso de “Triadas”, de acuerdo con lo establecido por el CONOCER, y
   - Enviando los portafolios de evidencias resultantes de los procesos de “Triadas” a la/el ECE u OC conforme y de acuerdo con el proceso establecido y por los medios y herramientas propuestos por el CONOCER.

2. Selecciona a los evaluadores independientes/prospectos de evaluadores de primera vez que conformarán el CE:
   - De acuerdo con cada Estándar de Competencia con que esté acreditado el CE,
   - Solicitando a cada evaluador independiente/prospecto de evaluador la evidencia del certificado de competencia laboral como evaluador de competencias laborales,
   - Solicitando a cada evaluador independiente/prospecto de evaluador la evidencia del certificado de competencia laboral en el Estándar de Competencia que se requiere por el CE,
   - Requiriendo del evaluador independiente/prospecto de evaluador su “Currículum Vitae” con los datos personales e información laboral, así como los documentos vigentes como los certificados de competencia laboral expedidos por el CONOCER del interés del CE,
   - Verificando con su CURP en el RENAP en el portal web del CONOCER, que el evaluador independiente/prospecto de evaluador cuente con la certificación en el EC requerido por el CE,
   - Verificando con su CURP en el RENAP en el portal web del CONOCER, que la persona cuente con la certificación en el EC “Evaluación de la Competencia de candidatos con base en Estándares de Competencia,
   - Exponiendo que la información solicitada será única y exclusivamente utilizada en los términos del aviso de privacidad del CE para el manejo y protección de esos datos personales conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares,
   - Firmando una carta compromiso entre ambas partes implicadas sobre el manejo de datos personales,
   - Proporcionándole a cada evaluador independiente/prospecto de evaluador seleccionado copia del código de evaluador para su firma de acuse de enterado, y

- Proporcionándole por parte del CE/OC/ECE a cada evaluador independiente/prospecto de evaluador seleccionado los documentos/papelería necesarios para su registro o alta ante el CONOCER.

3. Verifica físicamente que el CE cuente con las instalaciones, equipamiento, materiales, herramientas/maquinaria, que se ocuparán para los procesos de evaluación:
   - De acuerdo con lo establecido en el EC que se eligió operar,
   - Revisando físicamente que se tenga la cantidad de equipamiento, materiales, herramientas/maquinaria y en condiciones de operación, como se solicitan en el EC, y
   - Revisando físicamente que se cuente con las características y requerimientos de comunicación y herramientas tecnológicas mínimas requeridas para operar de acuerdo con los solicitado por la/el ECE/OC y el CONOCER.

4. Realiza la entrevista con el representante de la/el ECE/OC con quién se eligió trabajar:
   - Utilizando cualquier vía de comunicación, ya sea presencial/medios digitales,
   - Presentándose con su interlocutor, mencionando su nombre y posición en el CE el cual busca acreditarse ante la/el ECE/OC,
   - Solicitando a la/el ECE/OC los requisitos y lineamientos para ser acreditado como CE/EI,
   - Mencionando la intención y alcance de trabajar con la/el ECE/OC seleccionada,
   - Especificando el (los) EC con el (los) que se pretende operar, y
   - Explicando la infraestructura operacional con que se cuenta para operar el (los) EC seleccionado(s), como evaluadores certificados, equipo/herramienta/instalaciones.

5. Realiza el trámite de acreditación del CE en los EC correspondientes con la/el ECE/OC:
   - Enviando la solicitud de acreditación de acuerdo con lo establecido en el contrato y requisitos de colaboración con la/el ECE/OC,
   - Efectuando los pagos requeridos por la ECE/OC por este trámite,
   - Verificando la suficiencia de documentos vigentes oficiales de los evaluadores a contratar,
   - Notificando a la/el ECE/OC los evaluadores acreditados para operar los EC correspondientes,
   - Realizando la acreditación de los evaluadores Independientes (EI) en el sistema informático interno, y
   - Avisando mediante correo electrónico a la/el ECE/OC de estos registros.

6. Realiza el trámite de renovación/ampliación de un EC con la/el ECE/OC:
   - Enviando la solicitud de renovación/ampliación a la/el ECE/OC,
   - Efectuando los pagos requeridos de este trámite a la/el ECE/OC,
   - Notificando a la/el ECE/OC los evaluadores acreditados en el CE para operar la renovación/ampliación en los EC correspondientes, y
   - Realizando la renovación de los Evaluadores Independientes (EI) en el Sistema Informático Interno.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El plan de trabajo del CE, elaborado:
   - Presenta el desglose de las actividades administrativas del CE y el responsable directo de cada una,

- Señala la forma de cómo se llevan a cabo los procesos de evaluación en cada EC seleccionado de acuerdo a la normatividad establecida por el CONOCER con el aval de la ECE/OC,
- Presenta las actividades post-operativas de acuerdo con lo establecido en el contrato con la/el ECE/OC,
- Establece los tiempos de cumplimiento con fechas de inicio y término de las actividades, y
- Contiene un espacio para registrar las desviaciones en el cumplimiento de cada actividad "programado-ejecutado".

2. Las instalaciones del CE con las disposiciones de identidad, cumplidas:
   - Ostenta a la vista del público en general, la imagen institucional propia y de la Red CONOCER de Prestadores de Servicios, de acuerdo con lo dispuesto en el Manual de Identidad Institucional Red Conocer de Prestadores de Servicios,
   - Presenta a la vista del público en general, un buzón de quejas y sugerencias,
   - Presenta en lugar visible para los usuarios la filosofía institucional del CE,
   - Presenta de forma visible para los usuarios, la dirección de la página de internet del CONOCER, el teléfono del Centro de Atención Telefónica (CAT) y la dirección electrónica del buzón de quejas del CONOCER (del portal en Internet),
   - Presenta a la vista el horario de atención a usuarios,
   - Presenta a la vista su respectiva cédula de acreditación,
   - Presenta a la vista las cédulas de reconocimiento para cada uno de los estándares de competencia en los que estén acreditados, y
   - Presenta un tablero diferenciando los precios de evaluación y certificación ubicados en un lugar visible para el usuario.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Reglas Generales y criterios para la integración y criterios del Sistema Nacional de Competencias.	Comprensión
2. Procedimiento para acreditación de CE.	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Iniciativa:	La manera en que presenta de varias formas su propuesta de operación a la/el ECE/OC.
2. Tolerancia:	La manera en que mantiene una actitud de serenidad y calma ante cualquier concepto de rechazo o no acuerdo ante su propuesta.
3. Responsabilidad:	La manera en que mantiene sus expedientes completos y resguardados de acuerdo a los lineamientos establecidos.

GLOSARIO

1. 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.
2.	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.
3.	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.
4.	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.
5.	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.
6.	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.

7. Evaluador prospecto de primera vez:	Persona que se le prepara para ser replicadora de un curso/proceso de evaluación.
8. 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.
9. 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.
10. Triada:	Proceso de evaluación realizada por 3 candidatos con un juego de roles para determinado EC productivo o función clave de Competencia.

Referencia **Código** **Título**

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recibe la solicitud de evaluación de un candidato a través de cualquier vía de comunicación, ya sea presencial/medios digitales:
   - Saludando y presentándose de acuerdo al protocolo de atención del CE/EI,
   - Propiciando una escucha activa/lectura de la solicitud de la persona al reiterar lo mencionado/escrito por la misma,
   - Preguntando si ya consultó y leyó el EC de referencia en el que se quiere evaluar,
   - Explicando el proceso de evaluación de manera general,
   - Mencionando el costo y forma de pago de la evaluación,
   - Mencionando el costo y forma de pago del certificado de competencia laboral, en caso de resultar Competente,
   - Respondiendo, en un plazo no mayor a cinco días naturales, contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud correspondiente, las dudas que surjan respecto a su proceso de evaluación-certificación, y
   - Aplicando al candidato la evaluación diagnóstica para evaluar sus probabilidades de éxito en su proceso de evaluación con fines de certificación.

2. Selecciona al evaluador para un proceso de evaluación:
   - De acuerdo con el EC en que se solicitó la evaluación,
   - Verificando de manera presencial/medios digitales, la disponibilidad del evaluador para concertar la cita con el posible candidato,
   - Acordando la cita entre el evaluador y el posible candidato, y
   - Confirmando con el evaluador la cita para el registro de la evaluación con fines de certificación del posible candidato.

3. Avisa a la/el ECE/OC del acuerdo de un proceso de evaluación a través de cualquier vía de comunicación, ya sea presencial/medios digitales:
   - Compartiendo la información del evaluador como nombre y clave del evaluador,
   - Compartiendo la información del posible candidato como nombre, CURP y EC en el que solicita su evaluación, y
   - Comunicando a la/el ECE/OC el lugar, la fecha y el horario acordado con el candidato para la presentación, lectura y firma del Plan de Evaluación.

4. Proporciona los formatos vigentes en forma física/electrónica del portafolio de evidencia al evaluador:
   - Entregando el instrumento de evaluación del EC a evaluar,
   - Entregando el juego de formatos de carátula del portafolio de evidencias,
   - Entregando el formato de la ficha de registro del candidato,
   - Entregando el formato de “Derechos y Obligaciones del Candidato”,
   - Entregando el cuestionario diagnóstico de acuerdo con el EC a evaluar,
   - Entregando el formato del Plan de Evaluación,
   - Entregando el formato de “evidencia histórica, en caso que lo requiera el EC a certificar”,

- Entregando el formato de la cédula de evaluación, y
- Entregando el formato de la encuesta de satisfacción del candidato.

5. Recibe el portafolio de evidencias del evaluador después de aplicar la evaluación:
   - Recibiendo por parte del evaluador el portafolio en los siguientes 3 días hábiles posteriores a la evaluación,
   - Revisando que se encuentre en orden, de acuerdo con lo expuesto en el Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo,
   - Verificando físicamente que esté completo el portafolio de evidencias, de acuerdo con lo expuesto en el Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo,
   - Registrando la fecha, lugar y hora en su agenda del evento y su resultado, y
   - Enviando a la/el ECE/OC para su dictamen, el portafolio de evidencias en los en los 5 días hábiles posteriores a la evaluación, como lo establece el Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI), para el dictamen procedente.

6. Recibe la notificación del grupo de dictamen:
   - Avisando al evaluador, ya sea de forma presencial/medios digitales/telefónica, cualquiera que sea el resultado, procedente/no procedente,
   - Acatando las instrucciones y tareas que la/el ECE/OC le sugieran cuando el resultado no es procedente, y
   - Dando instrucciones para que se registre el final del proceso, el resultado del dictamen, la fecha y se resguarde el portafolio de evidencias.

7. Verifica la documentación para la solicitud de certificados de competencia laboral:
   - Enviando a la/el ECE/OC el pago correspondiente del costo de los certificados de competencia laboral solicitados, de acuerdo con la forma acordada entre ellos,
   - Revisando físicamente que en la base de datos estén todos los campos llenos y que la información sea la solicitada,
   - Revisando físicamente que se cuente con la fotografía digitalizada del candidato,
   - Revisando físicamente que se cuente con una copia de identificación oficial vigente actualizado del candidato, y
   - Revisando físicamente que se cuente con la ficha del registro del candidato y que los datos concuerden con los de la identificación oficial vigente.

8. Entrega los certificados de competencia laboral a los candidatos correspondientes en los tiempos establecidos por el CONOCER:
   - Revisando que todos y cada uno de los certificados de competencia laboral recibidos cuenten con la información correcta, de acuerdo con los candidatos correspondientes,
   - Acordando con los candidatos, ya sea de forma presencial/medios digitales la entrega de su(s) certificados de competencia laboral,
   - Solicitando acuse de recibo y estableciendo la información de entrega en el SII,
   - Enviando a la/el ECE/OC el acuse de recibido por parte del candidato, y
   - Realizando el respaldo de esta información en cada caso.

9. Atiende las inconformidades del candidato respecto al proceso de evaluación:
   - Recibiendo la inconformidad ya sea de forma presencial/medios digitales, únicamente por escrito,

- Proponiendo al candidato la solución a su inconformidad,
- Notificando al candidato que dicha inconformidad será entregada a la/el ECE/OC para su conocimiento y atención y que se cuenta con 5 días hábiles para emitir una resolución,
- Recordándole al candidato que la resolución de la/el ECE/OC es definitivo,
- Enviando la inconformidad a la/el ECE/OC para su atención, y
- Comunicándole al candidato la respuesta a su inconformidad y ejecutando las acciones sugeridas.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La agenda de evaluaciones requisitada:
   - Presenta el registro más reciente de procesos de evaluación,
   - Presenta el nombre del candidato, CURP y copia de la credencial vigente oficial,
   - Presenta el nombre del evaluador,
   - Contiene el CURP y folio de su certificado de evaluador,
   - Especifica el código y título del EC que se evaluó,
   - Describe la etapa del proceso en la que se encuentra el Plan de Evaluación, Instrumento de Evaluación de Competencia (IEC) y Cedula de evaluación,
   - Establece la fecha, hora y lugar del evento de evaluación, y
   - Presenta el juicio de competencia y el resultado del dictamen.

2. El portafolio/expediente de evidencias resguardado:
   - Presenta las carátulas del portafolio de evidencias,
   - Contiene la ficha de registro del candidato requisitada y firmada,
   - Incluye el formato de “Derechos y Obligaciones del Candidato” recibido y firmado,
   - Presenta el cuestionario diagnóstico resuelto y con resultado,
   - Presenta el plan de evaluación requisitado y con los datos congruentes del proceso,
   - Presenta el formato de “evidencia histórica” requisitado y firmado por el evaluador en caso de que se indique en el EC que se evaluó que es procedente,
   - Incluye la cédula de evaluación requisitada con los datos congruentes del proceso y firmada por el evaluador y el candidato,
   - Incluye la encuesta de satisfacción del cliente requisitada,
   - Presenta el instrumento de evaluación requisitado y firmado por el evaluador y el candidato con sus anexos,
   - Incluye la notificación del resultado del grupo de dictamen,
   - Incluye copia del pago correspondiente del costo de los certificados de competencia laboral solicitados,
   - Incluye la fotografía digitalizada del candidato,
   - Presenta una copia de la credencial oficial vigente del candidato, y
   - Presenta una copia del certificado de competencia laboral entregado y firmado por el candidato.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Procedimiento de evaluación de competencia laboral.	Comprensión

CONOCIMIENTOS	NIVEL
2. Procedimiento de Grupo de Dictamen.	Comprensión
3. Procedimiento de Inconformidades.	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente

1. Cuando un candidato ante su inconformidad reacciona violentamente agrediendo verbalmente al responsable del CE.

Respuestas esperadas

1. Guardar la calma, tratar de conciliar y calmar al candidato, en caso extremo retirarse del lugar.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Orden: La manera en que su registro de procesos mantiene una secuencia y no confunde ni extravía partes del proceso.
2. Responsabilidad: La manera en que entrega resultados y documentación respectiva de sus encomiendas en tiempo y forma tal cual le son solicitadas.

GLOSARIO

1. 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.
2. Clave del evaluador: Se le llama así al código que el Sistema Integral de Información del CONOCER le otorga a un evaluador cuya solicitud de registro ha sido establecida y cumplida ya sea por una Entidad de Certificación y Evaluación o un Organismo Certificador o un Centro de Evaluación o en el trámite de Evaluador Independiente; y se utiliza para identificar los procesos en que este evaluador interviene y dar seguimiento a su historial en esta actividad entre otros usos.
3. Credencial de identificación oficial vigente: Credencial de Identidad, oficial: Este documento es el instrumento que permite ejercer derechos políticos y también garantiza el derecho de identidad, validada por el Instituto Nacional Electoral.
4. CURP: Clave Única de Registro de Población, es un código alfanumérico único de identidad de 18 caracteres utilizado para identificar oficialmente tanto a residentes como a ciudadanos mexicanos de todo el país.
5. 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 s e 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.
6. 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.
7. 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.