

Manual para la Atención de la Operación y Excelencia en
el Servicio de Usuarios de la ECE240-16
Universidad Mexiquense del Bicentenario

Abril 2019

ÍNDICE

1.	Introducción	3
2.	Propósito	3
3.	Alcance.....	3
4.	Referencias.....	3
5.	Responsable.....	4
6.	Auditoría Anual	4
7.	Encuesta de satisfacción del proceso de evaluación-certificación F02-ECE240-16-UMB	5
8.	Verificación Externa (Sólo OC).....	5
9.	Grupo de Dictamen	6
10.	Tercería de Parte para Organismo Certificador.....	6
11.	Excelencia en el Servicio a Usuarios Niveles de Servicio.....	7
12.	Gestión del Proceso de Emisión de Certificados	7
13.	En el caso de solicitudes de Reposición de Certificados:.....	9
14.	Atención a Usuarios.....	9
15.	Atención a Quejas.....	10
16.	Uso de Marca Red CONOCER.....	10
17.	Acreditación de Centros de Evaluación, Evaluadores Independientes, Centros de Capacitación y Capacitadores Independientes.....	10
18.	Gestión de la Autorización de Acreditación/Renovación y Baja de CE y EI.....	11
19.	Requisitos de Participación como Evaluador.....	12
20.	Requisitos	13
a.	Gestión de la Acreditación, Renovación, Sustitución y Baja de Estándares de Competencia.....	13
b.	Gestión de la Autorización de Acreditación/Renovación y Baja de CE y EI.....	14
c.	Gestión del Proceso de Evaluación de Competencias.....	14
d.	Gestión de la Modificación de Información Administrativa.....	14
21.	Gestión de la renovación del Contrato de Acreditación del PS.....	15
22.	Atención a Quejas de los Usuarios del SNC	16
23.	Glosario.....	16

1. Introducción

La Universidad Mexiquense del Bicentenario es un Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado de México, con personalidad jurídica y patrimonio propios, sectorizado a la Secretaría de Educación, conforme a lo establecido en el artículo 1° del Decreto del Ejecutivo del Estado por el que se crea la “Universidad Mexiquense del Bicentenario”, publicado en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” del Estado de México, en fecha de 20 de enero de 2009.

Esta Casa de Estudios actualmente es una Entidad de Certificación y Evaluación del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER) con Cédula de Acreditación No. ECE240-16 de fecha 31 de marzo de 2016, lo que significa que esta Institución está acreditada por el CONOCER para capacitar, evaluar y/o 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 en un período determinado.

2. Propósito

Establecer los lineamientos, criterios, mecanismos y requisitos para la operación de la ECE240-16 Universidad Mexiquense del Bicentenario y 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 ECE240-16 Universidad Mexiquense del Bicentenario.

4. Referencias

Uno de los compromisos de CONOCER es incrementar la eficiencia y eficacia del proceso operativo interno; así como, la función certificadora de los Prestadores de Servicios y los Comités de Gestión por Competencias para satisfacer los requisitos y necesidades concernientes a la normalización y certificación de competencias

laborales; conforme a las leyes mexicanas, la normatividad aplicable y la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

Hoy en día y derivado de la importancia de contar con las competencias y conocimientos actualizados respecto a la evolución de las necesidades de la sociedad que se ven reflejadas en las nuevas tecnologías y avances científicos; es una herramienta indispensable la cooperación y el trabajo en conjunto con el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales.

Este Manual toma como base lo estipulado 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.

5. Responsable

Esta Institución cuenta con la certificación CONOCER, la cual acredita a la Universidad Mexiquense del Bicentenario como un Órgano Certificador de Competencias. El responsable de verificar el cumplimiento de los procesos relacionados a la certificación es el Departamento de Educación Continúa.

6. Auditoría Anual

El PS deberá sujetarse a lo establecido en el punto 4.10 y 5.8 Auditoría Anual del Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo, con la finalidad de cumplir a cabalidad los lineamientos establecidos en el Manual en comento.

En este rubro se debe considerar que el portafolio de evidencias debe contener los siguientes documentos:

- A) Diagnóstico de la Candidata o del Candidato
- B) Carta de Derechos y Obligaciones de la Usuaria o del Usuario
- C) Plan de Evaluación acordado
- D) Instrumento de Evaluación aplicado
- E) Cédula de Evaluación

Asimismo, se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

- A) 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.
- B) Las fechas del proceso coincidan con los del Portafolio de Evidencia y el Sistema.

Nota: Se sugiere que para este apartado se consulte información a detalle 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 en las páginas 25, 50-52.

7. Encuesta de satisfacción del proceso de evaluación-certificación F02-ECE240-16-UMB

Revisar que el F02-ECE240-16-UMB Encuesta de Satisfacción del proceso de evaluación-certificación cumpla con las siguientes características:

- A) Que se haya aplicado el F02-ECE240-16-UMB Encuesta de Satisfacción del proceso de evaluación-certificación a los candidatos.
- B) Que se haya realizado el análisis de las Encuestas de Satisfacción del proceso de evaluación-certificación aplicados.
- C) Que se hayan aplicado acciones de acuerdo al mecanismo de aseguramiento de la calidad de la ECE/OC y como resultado del análisis de la Encuesta de Satisfacción del proceso de evaluación-certificación.

8. Verificación Externa (Sólo OC)

Revisar que la Verificación Externa cumpla con las siguientes características:

- A) El CE/EI envió a los OC sus planes de evaluación para la Verificación Externa.
- B) Existen reportes de Verificación Externa que cumplen con la Normatividad establecida.
- C) Cumplan con el muestreo presencial (30%) y documental (70%) de acuerdo a las evaluaciones realizadas por Estándar de Competencia.
- D) En caso de reportes de Verificación Externa con hallazgos graves de los procesos de evaluación, cómo se solucionaron los problemas y el reporte de cierre de hallazgos.

- E) La Verificadora Externa o el Verificador Externo no es personal administrativo, dueña(o) o socia(o) del Organismo Certificador.
- F) La Verificadora Externa o el Verificador Externo no participó en el Grupo de Dictamen.

9. Grupo de Dictamen

Verificar que el Grupo de Dictamen cumpla con las siguientes características:

- A) Que la muestra corresponda a lo determinado por el Sistema.
- B) Que hayan participado mínimo dos expertas o expertos en la función a dictaminar.
- C) Que se haya enviado invitación al Comité de Gestión por Competencias y al CONOCER para el Grupo de Dictamen.
- D) Que esté una o un responsable de la ECE u OC en el Grupo de Dictamen.
- E) Que el Grupo de Dictamen siempre esté integrado por un número impar, mínimo tres.
- F) Que se tomen en cuenta los hallazgos en las Verificaciones Externas (En caso de ser Organismo Certificador OC).

10. Tercería de Parte para Organismo Certificador

Verificar que la Tercería de Parte para Organismo Certificador no realice las siguientes actividades:

- A) El Organismo Certificador evalúa o capacita por interpósita persona.
- B) Centros de Evaluación y Evaluador Independiente participan en el proceso de Grupo de Dictamen.
- C) El personal que capacita, evalúa y certifica en el mismo proceso de la persona.

Verificar que los Cursos de Formación con Propiedad Intelectual del CONOCER cumplan con lo siguiente:

- A) El PS capacita con base en Cursos de Formación/Capacitación con propiedad intelectual del CONOCER en aquellos Estándares de Competencia en los que está acreditado y cuenta con la autorización del CONOCER para impartir estos cursos.

- B) El PS cuenta con los materiales del Curso de Formación/Capacitación (Carta descriptiva del Curso de Formación/Capacitación, Manual del Instructor y Manual del Participante) proporcionados por el CONOCER.
- C) El Prestador de Servicios brinda seguimiento a los CE/CC/EI/CI que capacitan con base en Cursos de Formación/Capacitación con propiedad intelectual del CONOCER.

11. Excelencia en el Servicio a Usuarios Niveles de Servicio

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

- A) 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).
- B) Dictamen de los Portafolios de Evidencia 30 días hábiles después de la recepción en la ECE/OC.
- C) Solicitud de emisión de certificados al CONOCER en un plazo no mayor a 3 días hábiles posteriores al Dictamen.
- D) Entrega del certificado a la usuaria o al usuario final 30 días hábiles después de la recepción del certificado por la ECE/OC/CE/EI/SEDE, quien, al recibir el Certificado en original, acusará en una copia simple del mismo con su firma autógrafa y la siguiente leyenda "Recibí original", nombre y fecha, adjuntado copia simple de la identificación oficial.
- E) Realizar el pago que corresponde al proceso de evaluación y certificación en una sola ministración, cinco días hábiles antes de que inicie la capacitación.
- F) Realizar el pago de las acreditaciones y renovaciones de Estándares de Competencia preferentemente en un plazo no mayor a un mes de haber recibido el aviso de pago.
- G) Realizar el pago de la reposición de certificados preferentemente en un plazo no mayor a 60 días naturales de haber recibido el aviso de pago.

12. Gestión del Proceso de Emisión de Certificados

- Programa Grupo de Dictamen.

- Dictamen de lote de procesos de evaluación.
- Solicitud de emisión de certificados vía el sistema informático del CONOCER, que incluya la selección del tipo de certificado impreso o digital, con fotografía o sin fotografía.
- Pago por concepto de emisión/reposición de certificados.
- En caso de que el Usuario autorice la publicación de sus datos personales en el RENAP:
 - Solicitud de emisión de certificados vía el sistema informático del CONOCER, que incluya la selección del tipo de certificado impreso o digital.
 - Copia de identificación oficial con fotografía y firma del Usuario (preferentemente: IFE, Cédula Profesional, Pasaporte, Cartilla del Servicio Militar). En caso de que no se cuente con ninguna de éstas y por excepción, se aceptarán credenciales de trabajo, de estudiante, constancias de residencia u otra al alcance del Usuario, siempre que muestre su foto y firma. En el caso de extranjeros, podrá entregar: el formato migratorio FM3, pasaporte, o de alguna identificación expedida por su país de origen.
 - Para el caso de Usuarios menores de edad, podrán entregar la credencial de estudiante o de trabajo, así como deberán anexar la identificación oficial de los padres o tutores legales que otorguen la autorización en la Ficha de Registro.
- La fotografía a utilizarse en el certificado deberá contar con las siguientes características:
 - A color, reciente y nítida.
 - El Usuario deberá observarse de frente, de los hombros hacia arriba, con el rostro completo y la cabeza completos.
 - Dimensión de la foto: Tamaño infantil (3 x 2.5 cm) o mayor, siempre y cuando guarde la proporción (3.5 x 2.92, 4x3.33, 4.5x3.75, 5x4.17, etc.)
 - Fondo: Debe ser de color claro, sin texturas o paisajes.
 - Peso del archivo: Hasta 300 kilobits.
 - Formato electrónico: jpg, bmp o png (no utilizar el formato jpeg).

13. En el caso de solicitudes de Reposición de Certificados:

- Solicitud de reposición de certificados vía el sistema informático del CONOCER o por correo electrónico en caso de ser Usuarios del SNC, así como la copia del RFC y dirección fiscal (sólo en el caso de Usuarios que requieran factura).
- En la solicitud incluir el tipo de reimpresión del certificado impreso o digital.
- Certificado de competencia original (o cancelado). En caso que no se pueda entregar en original, adjuntar documento signado bajo protesta de decir verdad en el que se manifieste la razón.
- Si aplica, enviar o entregar fotografía digital nombrada con la CURP del Usuario, con las características establecidas.
- Pago por concepto de reposición de certificados.

Nota: Se sugiere que para este apartado se consulte información a detalle 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 en las páginas 22, 41- 46.

14. Atención a Usuarios

Verificar que la Atención a Usuarios cumpla con las siguientes características:

- A) Se cuente con un Módulo de Atención a Usuarios la cual se encuentre en excelentes condiciones.
- B) Se exhibe en un lugar visible del Módulo de Atención a Usuarios, la dirección de la página de internet de CONOCER, el teléfono del Centro de Atención Telefónica (CAT) y la dirección electrónica del buzón de quejas del CONOCER (del portal en Internet).
- C) Se exhibe en un lugar visible del Módulo de Atención a Usuarios el horario de servicio y los días de atención.
- D) Se exhibe en un lugar visible del Módulo de Atención a Usuarios, las cédulas de reconocimiento para cada uno de los Estándares de Competencia en los que estén acreditados la ECE240-16.
- E) Se exhibe en un lugar visible del Módulo de Atención a Usuarios, un tablero diferenciando de los precios de evaluación y certificación.

15. Atención a Quejas

Se realizará conforme a lo establecido en el Procedimiento para la Atención de Quejas, Sugerencias y/o Denuncias.

Se deberá considerar lo siguiente:

- A) Se presentará la queja, sugerencia y/o denuncia por parte de las y los candidatos de la ECE240-16 de la Universidad Mexiquense del Bicentenario, a través de los siguientes medios:
 - Buzón Físico: Estará ubicado en las Instalaciones de Rectoría de la Universidad Mexiquense del Bicentenario.
 - Buzón Telefónico: Estará disponible en un horario de atención de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 horas en el número telefónico: 01 728 284 7310 Ext. 180 y 181.
 - Buzón Digital: Estará disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana, la queja, sugerencia y/o denuncia se remitirá al correo electrónico: buzonconocer@umb.mx
- B) Se da atención a la queja, sugerencia y/o denuncia en el tiempo establecido.
- C) Se cuenta con mecanismos para medir la satisfacción del usuario(a) en la atención a de la queja, sugerencia y/o denuncia.

16. Uso de Marca Red CONOCER

- 1. Verificar que el Uso de Marca cumpla con las siguientes características:
 - A) 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.
 - B) Que no exista documentación, promocionales o cualquier otro documento usando el logo del CONOCER.

17. Acreditación de Centros de Evaluación, Evaluadores Independientes, Centros de Capacitación y Capacitadores Independientes

- 1. Verificar que la acreditación de Centros de Evaluación, Evaluadores Independientes, Centros de Capacitación y Capacitadores Independientes cumpla con las siguientes características:

- A) La ECE/OC/SEDE cuenta con requisitos para la acreditación de CE/EI/CC/CI.
- B) La acreditación de CE/EI/CC/CI se realiza conforme a los requisitos establecidos por la ECE/OC/SEDE.
- C) La acreditación de CE/EI/CC/CI se encuentra documentada conforme a los requisitos establecidos por la ECE/OC/SEDE.

18. Gestión de la Autorización de Acreditación/Renovación y Baja de CE y EI

- La autorización de la acreditación/renovación de un CE/EI deberá realizarse por medio del sistema informático del CONOCER y será procedente únicamente si se cumple con los siguientes requisitos:
 - Que la ECE/OC cuente con acreditación/renovación vigente en un EC inscrito en el RENECE.
 - Que el CE cuente con Evaluadores certificados en el EC de Evaluación de la Competencia de candidatos, así como en el EC para el que se solicita la autorización de la acreditación. Los EI, deberán cumplir el requisito de la doble certificación.
 - En caso de contar con un EC nuevo o de sustitución, se podrán realizar procesos cruzados para la obtención de los certificados requeridos o gestionarlos con otro PS.
- La autorización de la acreditación de un CE/EI para la operación de los Estándares de Competencia Cerrados (ECC) o también conocidos como Estándares de Competencia de Marca (ECM), se realizará de conformidad a la solicitud de la ECE/OC de acuerdo con lo establecido en el convenio o instrumento jurídico correspondiente y lo establecido por la institución u organización propietaria y/o los licenciarios que cuenta con el uso de la marca.
- La renovación de la autorización de la acreditación de los CE/EI deberá realizarse anualmente, durante los meses de abril, mayo y junio, teniendo una vigencia de primero de julio del año en curso al 30 de junio del siguiente año; pudiendo realizarse en uno, varios o todos los EC de interés para el PS, siempre que se cumpla para ello con los requisitos establecidos.
- Cuando el CE/EI pierda la acreditación en un EC por la falta de renovación en tiempo y forma, el sistema informático del CONOCER le permitirá tener acceso a los procesos de evaluación que tenga registrados y que cuenten

con Plan de Evaluación acordado y firmado entre Candidato y Evaluador de CE/EI al 30 de junio del año en curso. A partir del primero de julio del año corriente contará con tres meses como plazo máximo para la conclusión de dichos procesos de evaluación y la gestión de los certificados de competencia. Serán cancelados todos los procesos en el sistema informático del CONOCER relacionados al CE/EI que perdió la autorización de la acreditación en el o los EC que al 30 de junio del año corriente no alcancen el estatus mencionado.

- La ECE/OC podrá solicitar la baja de un CE/EI autorizado antes de que termine el periodo de vigencia de la autorización correspondiente, siempre que cumpla con los siguientes requisitos:
 - Realizar la solicitud a través del sistema informático del CONOCER.
 - Dar aviso previo a los CE/EI en cuestión y verificar que no cuenten con procesos de evaluación registrados y certificados de competencia pendientes de entrega.

Nota: Se sugiere que para este apartado se consulte información a detalle 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 en las páginas 20, 36, 37 y 38.

19. Requisitos de Participación como Evaluador

El personal que quiera ser evaluador deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Contar con estudios de nivel licenciatura y contar con el título profesional correspondiente.
- Tener disponibilidad de tiempo para realizar las tareas de evaluación a las que sea convocado o convocada.
- Presentar la siguiente documentación para contar con un expediente completo y actualizado:
 - Identificación oficial (Original y fotocopia simple para cotejar)
 - Título de licenciatura (Original y fotocopia simple para cotejar)
 - Cédula profesional (Original y fotocopia simple para cotejar)
 - CURP
 - Acta de Nacimiento Certificada
 - Experiencia mínima comprobable de un año como instructor, evaluador, orientador o afín.

- Presentar el F01-ECE240-16-UMB Diagnóstico con Base en Estándares de Competencia para Candidatos de Evaluadores y obtener un resultado satisfactorio.

Los interesados que cumplan con el perfil y con los requisitos para participar en el proceso, deberán remitir la documentación requerida al Departamento de Educación Continua vía correo electrónico e.continua@umb.mx.

Para la selección y postulación, la o el Titular del Departamento de Educación Continua seleccionará al aspirante a evaluador a través de la revisión y validación de la información y documentación ingresada por el candidato, así como de la verificación de que cumple con el perfil definido y con los requisitos establecidos del presente manual.

20. Requisitos

a. Gestión de la Acreditación, Renovación, Sustitución y Baja de Estándares de Competencia

- Realizar Solicitud de acreditación/renovación de EC(es) vía el sistema informático del CONOCER.
- Pago por concepto de acreditación/renovación del EC(es) solicitados.
- En el caso del OC: Registrar al menos un VE por EC, quien deberá contar con tres certificaciones:
 - En el EC de Evaluación de la competencia de candidatos.
 - En el EC de Verificación externa.
 - En el EC que se solicita acreditar/renovar.
- En caso de Baja de EC:
 - Realizar Solicitud de baja de EC vía sistema informático del CONOCER.
 - No contar con procesos de evaluación/certificación en competencias en curso en el EC que se solicita la baja.

Nota: Se sugiere que para este apartado se consulte información a detalle 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 en las páginas 18, 34 y 35.

b. Gestión de la Autorización de Acreditación/Renovación y Baja de CE y EI

- Realizar Solicitud de autorización de la acreditación/renovación de CE/EI vía el sistema informático del CONOCER.
- Registrar al menos un Evaluador por CE y por EC, quien deberá contar con dos certificaciones:
 - En el EC de Evaluación de la competencia de candidatos;
 - En el EC que se solicita autorizar acreditación.
- En el caso de los EI, deberán registrar las mismas certificaciones indicadas para los Evaluadores de CE.
- En caso de Baja de CE/Evaluador de CE/EI
 - Realizar Solicitud de baja de CE/Evaluador de CE/EI vía sistema informático del CONOCER.
 - No contar con procesos de evaluación/certificación de competencias en curso que involucren el CE/Evaluador de CE/EI del que se solicita la baja.

c. Gestión del Proceso de Evaluación de Competencias

- Diagnóstico del o los EC acreditados.
- Registro del candidato en el sistema informático del CONOCER.
- Plan de Evaluación del o los EC acreditados en el sistema informático del CONOCER.
- IEC del o los EC acreditados en el sistema informático del CONOCER.
- Reporte de comprobación de la evidencia histórica.
- Ejercicios prácticos.
- Cédula de Evaluación en el sistema informático del CONOCER.

d. Gestión de la Modificación de Información Administrativa

- Realizar solicitud vía el sistema informático del CONOCER.
- En los siguientes casos, adicionalmente se deberá cumplir con los siguientes aspectos:
 - Cambio de representante legal:

- Archivo PDF del instrumento legal que faculta al nuevo representante legal como tal y para la realización de actos de administración, así como para la firma de los mismos.
- Archivo PDF de la identificación oficial del nuevo representante legal.
- O modificación de domicilio fiscal:
 - Archivo PDF del comprobante de modificación de RFC/domicilio fiscal tramitado ante el SAT.
- Cambio de Registro de Marca y Diseño (Logotipo) para impresión de Certificados
 - Archivo de Registro de Marca y Diseño (Logotipo) (formato en vectores ai, cdr o imagen jpg), color CMYK, resolución 300 a 150 dpi, tamaño de 3.5 de ancho por 3.5 de alto (especificaciones del área del certificado en la que se insertará el logotipo; se sugiere considerarlo para que éste no se distorsione).
- Registro de Marca/Logo/Diseño presentado de acuerdo con el estatus que presente y puede ser:
 - Con registro ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI): documento de registro.
 - Marca/Logotipo/Diseño en proceso de registro (solicitud de registro).
 - Sin registro de marca ante IMPI: declaración bajo protesta de decir verdad de que es legítimo titular de su nombre, marca y/o diseño, el cual ha usado desde la fecha dd/mm/aaaa con firma autógrafa.
- Oficio de Solicitud de Cambio de Logotipo firmado por el Representante Legal.

21. Gestión de la renovación del Contrato de Acreditación del PS

- Solicitud por escrito de la ECE/OC de manera previa a la fecha de su vencimiento.
- No contar con hallazgos derivados de supervisiones y/o auditorías realizadas a las mismas o en proceso de atención de los mismos.

22. Atención a Quejas de los Usuarios del SNC

Solicitud de Queja del Usuario del Sistema Nacional de Competencias, deberá presentarse por escrito, ya sea entregado físicamente o por medio electrónico y contener la siguiente información:

- El nombre completo, teléfono y correo electrónico del usuario que presenta la queja.
- Copia de identificación oficial.

El usuario deberá dirigir la queja, considerando la siguiente información:

- Datos de la ECE/OC/CE/EI/SEDE/CC/CI, nombre, y en su caso, el Estándar de Competencia con referencia a la problemática que se presenta.
- Narración de los hechos, acompañándose de los elementos de prueba que la sustenten (en fotocopia o escaneados que se consideren necesarios).

23. Glosario

SIGLAS	SIGNIFICADO
CGC	Comités de Gestión por Competencias
PS	Prestadores de Servicios
EC	Estándares de Competencia
RENEC	Registro Nacional de Estándares de Competencia
ECE	Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias
OC	Organismos Certificadores de Competencias
CE	Centros de Evaluación
EI	Evaluadores Independientes
SNC	Sistema Nacional de Competencias
ECC	Estándares de Competencia Cerrados
ECM	Estándares de Competencia de Marca