

De conformidad con el artículo 36, fracción XI de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

SE HACEN PÚBLICAS LAS:

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DE LA ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN ECE 346-18

INSTITUTO DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS.

OBJETIVO GENERAL

Ser el instrumento administrativo para el adecuado funcionamiento de la Entidad de Certificación y Evaluación 346-18 “Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios”, con la finalidad de garantizar la adecuada aplicación del modelo del Sistema Nacional de Competencias.

RESUMEN EJECUTIVO

El Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (Infoem), como órgano garante cuenta entre algunas de sus atribuciones con la de certificar las competencias de los titulares de las unidades de transparencia, servidores públicos de los sujetos obligados, ciudadanos, organizaciones y asociaciones civiles en materia de derecho de acceso a la información y protección de datos personales, realizando dichas atribuciones a través de la Dirección General de Capacitación y Certificación y su Departamento de Certificación.

Aunado a lo anterior, para dar cumplimiento a lo citado, en la segunda sesión extraordinaria del Pleno del Infoem, celebrada el día 07 de marzo de 2018, se aprobó el contenido del programa de certificación, cuyo objetivo radica en proporcionar contenidos temáticos, por medio de módulos que brinden los conocimientos para la formación y evaluación de competencias en materia de transparencia, acceso a la información pública y protección de los datos personales, basándose en:

- Asegurar la tutela de los derechos de acceso a la información pública y protección de los datos personales, a través de la profesionalización de los servidores públicos responsables.
- Diseñar un proceso de certificación concordante con las características y necesidades de los sujetos obligados, apegado a criterios metodológicos y a estándares nacionales de competencias laborales en dichas asignaturas.
- Establecer un conjunto homogéneo de conocimientos, habilidades y actitudes en materia de transparencia, acceso a la información pública y protección de los datos personales.
- Cumplir con los ordenamientos legales en materia de certificación a los titulares de las Unidades de Transparencia de los sujetos obligados, a los oficiales de Protección de Datos Personales y a las organizaciones que lleguen a impartir cursos en materia de acceso a la información pública y protección de los datos personales.

En este sentido, la certificación se definió con base en las directrices del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (Conocer) y se concibió a partir de dos vertientes:

- La profesionalización, con el fin de ofrecer servicios de calidad a los ciudadanos, y
- La evaluación, para medir los resultados y mejorar la garantía y el efectivo cumplimiento de los derechos de acceso a la información pública y protección de los datos personales.

Dicho programa de certificación fue diseñado de forma integral, transversal y vanguardista, acorde con las necesidades de los titulares de las Unidades de Transparencia y los servidores públicos de la entidad, con base en la metodología del Conocer, la cual señala un modelo de evaluación por competencias en el que las y los evaluadores del Infoem, realizan una evaluación integral sobre tres saberes: saber, saber hacer y saber ser, mismos que corresponden a conocimientos, desempeños, productos, actitudes, hábitos y valores, que reflejan el desempeño de las personas que deseen realizar determinada función en sentido de la garantía del derecho de acceso a la información.

Para el desarrollo de las acciones en materia de certificación, el Infoem se acreditó como Entidad de Certificación y Evaluación por parte del Conocer el 11 de julio de 2018, a fin de poder capacitar, evaluar y certificar las competencias laborales de las personas, con base en los estándares de competencia inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia; así como, acreditar previa autorización del Conocer, a los Evaluadores Independientes en uno o varios estándares de competencia; atendiendo en conjunto de nuevas atribuciones y obligaciones plasmadas en los siguientes documentos:

- Código de Ética del Evaluador de Competencias.
- Decálogo del Evaluador de Competencias.
- Derechos y Obligaciones de los Usuarios del Sistema Nacional de Competencias.
- Manual del Proceso de Operación de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias y Organismos Certificadores.
- Manual de Identidad Institucional Red Conocer de Prestadores de Servicios.
- Reglas Generales y Criterios para la Integración y Operación del Sistema Nacional de Competencias.

- Incorporación a Soluciones de Certificación.
- Manual de Evaluación de Competencia y Verificación Interna.
- Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo M-DGAOSU-03.
- Contrato de Acreditación Inicial como Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias Laborales CONOCER.

REQUISITOS PARA EVALUDORES INDEPENDIENTES EN LA ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN ECE 346-18

Este Instituto al encontrarse acreditado como Entidad de Certificación y Evaluación por parte del Conocer, debe contar con evaluadores independientes, para poder gestionar las cuestiones correspondientes a los procesos de certificación en los estándares de competencia con los que dicha Entidad cuenta. Para ello, dichos evaluadores independientes deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Ser servidor público del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios, adscrito a la Dirección General de Capacitación y Certificación, en específico formar parte del Departamento de Certificación.
- En su caso, participar en los procesos de triadas, que la ECE 346-18 gestione, a efecto de contar con las acreditaciones correspondientes, para los efectos contundentes.
- Contar con la acreditación referente al estándar de competencia “EC0076 Evaluación de la Competencia de Candidatos con base en Estándares de Competencia”.
- Contar con la acreditación referente al estándar de competencias que se pretende evaluar.
- En caso de que las acreditaciones correspondientes cumplan con su periodo y estas lleguen a la fecha de vencimiento, gestionar la re acreditación.
- Acordar la confidencialidad y responsabilidad respecto de los procesos, documentos y acciones que se deriven de los procesos de certificación de la ECE.
- Actuar con diligencia, brindando un servicio de calidad a los y las candidatas que participan en los procesos que esta Entidad ofrece.
- Participar en capacitación constante, a efecto de poder brindar un servicio de calidad a quienes deseen participar en los procesos de certificación que la Entidad ofrece.
- Sujetarse a los supuestos que la Entidad de Certificación y Evaluación, consideren pertinentes, para del cumplimiento de los fines y objetivos de los procesos de certificación.

PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE LA ECE 346-18 INSTITUTO DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS.

La Entidad de Certificación ECE-346-18 “Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios”, establece que las personas que deseen participar como candidatas y candidatos a certificación, deberán atender lo estipulado en las convocatorias respectivas, considerando los plazos, tiempos y etapas que se establezcan; o en su caso, en atención a lo estipulado en las presentes políticas y de conformidad con lo señalado por la ECE.

En ese sentido, los procesos de certificación de la ECE 346-18 consideran el modelo de CONOCER, el cual plantea cinco momentos para determinar que una persona es apta para obtener su certificado de competencia, éstos son:

PROCESO DE CERTIFICACIÓN ECE 346-18



Atento al modelo citado, es menester señalar que dependiendo la convocatoria que emita esta Entidad de Certificación y Evaluación ECE 346-18, las y los candidatos deberán atender los

requerimientos que se establezcan para el proceso de certificación correspondiente; por tanto, considerando los casos en específico que así lo requieran, de conformidad con la convocatoria o invitación respectiva, previo a la etapa de registro se deberá sujetar a los supuestos siguientes:

REMISIÓN DE ESCRITO LIBRE U OFICIO

Las y los candidatos que deseen inscribirse al proceso de certificación que esta Entidad de Certificación y Evaluación, estipule en la convocatoria o invitación respectiva, deberán remitir vía correo electrónico a la dirección electrónica “certificacion@infoem.org.mx”, escrito libre u oficio, en el cual se exprese la intención de participar como aspirante en el proceso correspondiente, incluyendo los datos que dicha convocatoria o invitación enliste.

Lo anterior, en atención a lo estipulado en la propia convocatoria o invitación que emita la ECE 346-18, en caso de que la misma no estipule dicho requisito, se procederá a atender los supuestos que se enuncien.

En concordancia al modelo de CONOCER visible en párrafos anteriores, los y las candidatas deberán atender y cumplir con las siguientes etapas:

1. REGISTRO DE CANDIDATAS Y CANDIDATOS A PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA.

- a) Las y los candidatos a participar en el o los procesos de certificación de competencias, deberán atender los supuestos que establezca la Entidad de Certificación y Evaluación ECE-346-18 “Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios”, en las convocatorias respectivas, en las presentes políticas o en su caso en las determinaciones de la propia ECE.
- b) Las y los candidatos a participar en los procesos de certificación de competencias, deberán realizar su registro de conformidad con las indicaciones remitidas por la ECE, en la Plataforma respectiva, la cual podrá encontrar en el portal www.infoem.org.mx, de conformidad con las bases que se establecen por esta Entidad de Certificación y

Evaluación ECE-346-18; así como, también deberán aceptar los términos y condiciones sobre el tratamiento de su información.

- c) La o el candidato será el único responsable de administrar sus datos personales, por lo que su registro NO podrá ser realizado por terceras personas, ya que es un trámite personal.
- d) Las y los candidatos deberán registrarse dentro de los plazos que la ECE establezca previa convocatoria, no se admitirán registros extemporáneos; considerando los supuestos que la propia Entidad de Certificación y Evaluación ECE-346-18 determine para el proceso de registro.
- e) Si la o el candidato emite, registra o utiliza algún dato personal, laboral o profesional falso, dicha información será dada de baja para el proceso de certificación que corresponda y tendrá que esperar a que se emita una nueva convocatoria.
- f) Los datos solicitados a la o el candidato para registrarse y participar en el proceso de Evaluación para la certificación, serán los siguientes de conformidad con la Cédula de Registro de Conocer, en relación con el Aviso de Privacidad Integral de Certificaciones y Estándares de Competencia de la Dirección de Capacitación, Certificación y en el Sistema de Bases de Datos Personales con número de registro: **10/INFOEM/SDP/2023 ID:3268**.

Datos que se recabarán de los interesados en participar en el proceso de certificación:

- Nombre (s), apellido paterno, apellido materno de la candidata o el candidato.
- Perfil del aspirante (ciudadana (o), Titular de la Unidad de Transparencia o servidor público).
- Cargo (en su caso).
- Sujeto Obligado al que pertenece (en su caso).
- Lugar de nacimiento.
- Nacionalidad.
- Clave Única de Registro de Población (CURP).
- Género (masculino o femenino).
- Fecha de nacimiento.
- Fotografía digital.

- Domicilio particular.
- Correo institucional.
- Teléfono institucional.
- Teléfono celular.
- Firma.
- Datos académicos.
- Datos laborales.
- Discapacidades.
- Origen.
- Imagen (en su caso).
- Registro de voz (en su caso).

g) En caso de tener dudas sobre el uso de su información o de ser necesario el ejercicio de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y/u Oposición sobre la administración de los mismos, la o el candidato podrá hacer uso de los mecanismos, medios y procedimientos disponibles para ejercer tales derechos de conformidad con el Aviso de Privacidad Integral de Certificaciones y Estándares de Competencia, visible en la página de internet:

https://www.infoem.org.mx/doc/avisosDePrivacidad/DGCyC_CertificacionesyEstandaresdeCompetencia.pdf

h) En caso de ser necesaria la Rectificación de su información, la o el candidato deberá hacer llegar un correo electrónico al Área de Atención de Usuarios de la Entidad (certificacion@infoem.org.mx) solicitando y especificando los cambios necesarios a su información. Asimismo, deberá atender las indicaciones y requerimientos que la Entidad le solicite con la finalidad de dar pronta solución a su solicitud.

i) La o el candidato que olvide o pierda sus credenciales de acceso a la plataforma del sistema de certificación, podrá solicitar la recuperación de las mismas al área responsable, o bien, en la misma plataforma donde se llevó a cabo el registro, previa acreditación de su identidad.

- j) Las o el candidato deberá permanecer pendiente del correo electrónico que utilizó para registrarse, ya que será el principal medio de comunicación tanto con el Área de Atención de Usuarios de la Entidad, como con su evaluadora o evaluador.

2. EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA

El objetivo de la evaluación diagnóstica consiste en que la o el candidato a certificarse conozca su grado de conocimientos sobre la competencia que se evaluará, y cuente con elementos para determinar si opta por el pase directo a la evaluación del Estándar de Competencia o prefiere capacitarse y prepararse para dicha evaluación.

- a) La evaluación diagnóstica incluye preguntas cerradas de opción múltiple.
- b) La evaluación diagnóstica será aplicada en línea dentro de los plazos establecidos de la convocatoria o de conformidad con los supuestos que señale la Entidad de Certificación y Evaluación ECE 346-18.
- c) Las y los candidatos contarán con una sola oportunidad para resolver la prueba diagnóstica.
- d) La evaluación diagnóstica, brindará a los participantes un tiempo de respuesta a cada pregunta para su análisis, sumando un total de 90 minutos para ser contestado.
- e) La o el candidato tendrá la opción de cerrar y observar su calificación de forma automática y, en caso de no concluir, en tiempo y forma, la plataforma se cerrará automáticamente sumando sólo las respuestas que la o el candidato haya seleccionado.
- f) Al terminar el tiempo, la plataforma se cerrará y le dará su resultado de evaluación diagnóstica.
- g) La o el candidato contará con un solo intento para resolver la Evaluación diagnóstica.
- h) Al cumplirse un tiempo de inactividad de 30 minutos, el sistema cerrará su evaluación automáticamente, sin derecho a repetir la evaluación diagnóstica. El sistema únicamente valorará las respuestas que la o el candidato haya completado hasta antes de dicho evento.
- i) Si la o el candidato no realiza la evaluación diagnóstica, durante los plazos establecidos en la convocatoria, tendrá que esperar hasta la emisión de una nueva promoción.
- j) A excepción de lo citado en el párrafo anterior, si la o el candidato no realiza la evaluación diagnóstica en los tiempos señalados, deberá comunicarlo a la Entidad de Certificación y Evaluación ECE 346-18, a fin de que se establezca el supuesto de poder

considerar fecha posterior para su realización, considerando los supuestos específicos en la convocatoria respectiva, supuestos señalados en las propias políticas y en atención a las determinaciones de la propia ECE.

2.1 RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA

- a) Los resultados serán entregados a la o el candidato, de forma inmediata, una vez que haya concluido su evaluación diagnóstica.
- b) Los resultados de la evaluación diagnóstica no podrán entregarse a terceras personas, dado que el proceso de certificación es un trámite personal y confidencial.
- c) En ningún momento, las respuestas de la evaluación diagnóstica, podrán ser entregadas a la o el candidato; en caso contrario, se pondría en riesgo la veracidad del proceso de evaluación de otros candidatos, aunado a que dicha información tiene el carácter de confidencial.
- d) La o el evaluador presentará a la o el candidato la cantidad de reactivos correctos obtenidos de la evaluación diagnóstica, más no se le otorgará como tal una calificación.
- e) La o el candidato tiene derecho a pedir retroalimentación de su prueba, la cual será otorgada por la o el evaluador, antes de determinar el Plan de Evaluación.

2.2 DECISIÓN DEL CANDIDATO

- a) Cuando la o el candidato reciba los resultados de la evaluación diagnóstica tendrá dos recomendaciones:
 - Iniciar con su proceso de evaluación de la competencia sin realizar el taller propedéutico (continuidad con su evaluación) o;
 - Tomar el taller propedéutico antes de iniciar con su proceso de evaluación.
- b) En caso de que la o el candidato desee cambiar de opción elegida para la continuidad de sus procesos de certificación, deberá solicitarlo a la ECE, dentro de las primeras 48 horas posteriores a su primera elección, después de ese plazo, no se aceptarán cambios de selección.
- c) La o el candidato en cualquiera de la selección elegida, aceptará los términos y condiciones para la evaluación del Estándar Competencia; así como, del tratamiento de su información y resultados obtenidos.

2.3 EVIDENCIA HISTÓRICA

- a) Con base en la metodología del CONOCER, se considera como Evidencia Histórica aquella evidencia únicamente de “productos” (documentos, registros, objetos, etc.) generados por la o el candidato como resultado de su trabajo y que dan testimonio de su competencia.
- b) Cuando el estándar para el cual se abre el proceso de evaluación, requiera integrar una evidencia histórica, ésta debe realizarse y entregarse ANTES del proceso de evaluación.
- c) La o el candidato deberá entregar la evidencia histórica una vez completado su registro, haber revisado sus derechos y obligaciones; así como, haber resuelto su Evaluación Diagnóstica.
- d) La evidencia histórica es requisito para abrir el Portafolio de Evidencias del candidato, mismo que inicia con el Acuerdo de Plan de Evaluación, en caso de omitirse, la o el candidato no seguirá con el proceso y podrá participar en la siguiente convocatoria que se emita.
- e) La o el candidato no podrá modificar su evidencia histórica durante el proceso de evaluación.
- f) La evidencia histórica tendrá que cumplir obligatoriamente con todos los requerimientos del Estándar de Competencia y las especificaciones que se indiquen en la ficha técnica.
- g) Cuando la evidencia histórica no cumpla con las especificaciones del estándar, la ficha técnica, o sea un documento plagiado, éste quedará cancelado. Por lo anterior, la o el candidato podrá participar en posteriores procesos previa convocatoria.

*****Comprobación de evidencia histórica***

- a) Para comprobar que la evidencia histórica fue realizada por la o el candidato, las y los evaluadores, ejecutarán una investigación que consistirá en la aplicación de medidas de comprobación para verificar la autenticidad de la misma.
- b) La o el candidato deberá presentar un documento que acredite que diseñó y/o participó en el desarrollo de la evidencia histórica, dicho documento deberá contener el nombre, firma y sello de su jefe inmediato. Si la o el candidato no presenta dicho documento, tendrá que esperar a la siguiente convocatoria para continuar con su proceso.

- c) En el caso de que exista alguna convocatoria abierta para ciudadanos, el candidato deberá presentar un escrito, bajo protesta de decir verdad, previa validación por la o el evaluador de la autenticidad del mismo, sobre la autoría del documento que se solicite como evidencia histórica.

3. CAPACITACIÓN

- a) La capacitación será una herramienta del proceso de certificación, que consiste en un Taller Propedéutico, mismo que se impartirá de manera presencial en las Instalaciones del Infoem o en línea a través de alguna de las plataformas de Zoom, Telmex, Google Classroom, Meet o Hangouts Meet.
- b) El Taller Propedéutico es una herramienta que las y los candidatos podrán realizar de **manera opcional**.
- c) La ECE no otorga constancias de participación del Taller Propedéutico, ya que, la misma sólo está facultada para entregar certificados de competencia a aquéllos candidatos o candidatas que hayan cumplido con los criterios de evaluación bajo el modelo de evaluación de Estándar de Competencia.

Notas específicas para el taller propedéutico:

- Tanto las como los candidatos pueden participar en el taller propedéutico de conformidad con los plazos de la convocatoria, mismo que se reitera, es **OPTATIVO**.
- El taller propedéutico es una herramienta exclusiva de las y los candidatos al proceso de certificación que hayan decidido participar en el mismo.
- No se permitirá tomar fotografías durante el taller propedéutico debido a que el material forma parte del proceso de certificación.
- Es responsabilidad de cada candidato y candidata realizar las notas y apuntes que les permitan mejorar su desempeño, ya que no se les compartirá la presentación del taller propedéutico.

ACUERDO DE PLAN DE EVALUACIÓN

- a) El Plan de Evaluación es un documento en el que se establecen los criterios, mecanismos, requerimientos; así como, lugar fecha de evaluación y entrega de juicio de competencia para abrir un expediente de un candidato a certificarse.
- b) El Plan de Evaluación será acordado y explicado de manera presencial o en línea en el lugar o plataforma que el Infoem determine.

PLAN DE EVALUACIÓN PRESENCIAL:

- 1) **Plenaria:** consistirá en una sesión informativa de un aforo de máximo 30 personas por día, en el que se explicará la forma en la que se realizará el proceso de evaluación bajo el modelo de competencias autorizado por el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales.

Así mismo, se explicará a las y los candidatos los elementos y criterios a evaluar bajo el estándar de competencia que corresponda; además de los requerimientos y documentos que la o el candidato tendrá que llevar y podrá utilizar durante su evaluación.

- 2) **Sesión con evaluadores:** finalizada la Sesión Plenaria, se solicitará a las y los candidatos reunirse con su evaluador o evaluadora para que con éste puedan resolver dudas específicas sobre la evaluación, reciban recomendaciones y acuerden formalmente la fecha y hora en que serán evaluados.

La o el candidato, una vez entendido el Plan de evaluación, firmará el mismo reconociendo los acuerdos que se señalen en éste, y con ello se asentará la fecha, hora y lugar en que se evaluará y entregarán sus resultados.

En ese sentido, el Plan de Evaluación será enviado por la o el evaluador, al correo electrónico con el que la o el candidato realizó su registro. La o el candidato deberá imprimir el mismo en dos tantos, ya que éste será requisito para llevar a cabo la reunión de acuerdos y resolución de dudas sobre el mismo.

La logística de las Reuniones de Plan de Evaluación quedará a cargo de la ECE 346-18.

Si la o el candidato no se presenta al Plan de Evaluación, su proceso de certificación queda cancelado y deberá esperar a una próxima convocatoria.

PLAN DE EVALUACIÓN EN LÍNEA:

1) Consistirá en una sesión informativa en línea a través de alguna de las plataformas de Zoom, Telmex, Google Classroom, Meet o Hangouts Meet, las cuales podrán tener un aforo de máximo 60 personas por día; en el que se explicará la forma en la que se realizará el proceso de evaluación bajo el modelo de competencias autorizado por el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER).

Asimismo, se explicará a las y los candidatos los elementos y criterios a evaluar bajo el estándar de competencia que corresponda; además de los requerimientos y documentos que la o el candidato tendrá que enviar y que podrá utilizar durante su evaluación.

Firma del Plan de evaluación en Línea: posterior a la sesión Plenaria, se solicitará a las y los candidatos establecer comunicación con sus evaluadores en las siguientes horas subsecuentes con la finalidad de que puedan resolver dudas específicas sobre la evaluación, reciban recomendaciones y acuerden formalmente la fecha y hora en que serán evaluados, dicha fase podrá realizarse vía telefónica, correo electrónico o, a través de alguna de las plataformas electrónicas antes mencionadas en este apartado.

La o el candidato, una vez entendido el Plan de evaluación en Línea, firmará el mismo reconociendo los acuerdos que se señalen en éste, y con ello se asentará la fecha, hora y lugar en que se evaluará y entregarán sus resultados; para este caso el candidato deberá enviar el formato firmado en tinta de color azul para que su evaluador pueda verificar y continuar el trámite para posteriormente enviar el acuse a su candidato.

Nota: en caso de tener problemas con el envío de la documentación, se solicitará establecer comunicación con el evaluador y la ECE, a fin de que se puedan establecer acuerdos para la entrega de la documentación y, en su caso, se le dé el apoyo necesario al candidato (a), para completar los requisitos.

La logística de las Reuniones de Plan de Evaluación en Línea quedará a cargo de la ECE 346-18.

Si la o el candidato no se presenta al Plan de Evaluación en Línea, su proceso de certificación queda cancelado y deberá esperar a una próxima convocatoria.

4. EVALUACIÓN DE COMPETENCIA

Se entenderá por evaluación de competencia “el proceso mediante el cual se recopilan y analizan las evidencias de las habilidades, destrezas, actitudes y conocimientos de una persona, en condiciones reales y/o simuladas conforme a los establecido en un Estándar de Competencia (EC), para determinar si es competente o todavía no lo es en el desarrollo de una función laboral determinada” (CONOCER, 2018).

- a) En ese sentido, la evaluación de cada candidato se realizará conforme lo acordado en el Plan de Evaluación (presencial o en línea); si la o el candidato no cumpliera con alguno de los acuerdos y requerimientos, tendrá que esperar a una nueva convocatoria y participar en un nuevo proceso de certificación.
- b) El proceso de evaluación podrá desarrollarse de manera presencial en las instalaciones del Infoem; y, de manera virtual a través de alguna de las plataformas de Zoom, Telmex, Google Classroom, Meet o Hangouts Meet.
- c) La o el candidato deberá asistir, en tiempo y forma, a su evaluación, de lo contrario, su evaluación será cancelada. El tiempo de tolerancia para cada evaluación es de 15 minutos a partir de la hora acordada en el Plan de Evaluación (presencial o en línea).
- d) En casos extraordinarios y justificados, la o el candidato podrá re agendar la fecha de su evaluación, avisando con un mínimo de 72 horas de antelación al correo de Atención de Usuarios de la ECE (certificacion@itaipem.org.mx) y contacto@conocer.gob.mx) quedando el cambio a disponibilidad de agenda de la o el evaluador.
- e) Se evaluará a cada candidato los rubros de desempeño, productos, conocimientos, actitudes, hábitos y valores; así como, respuestas ante situaciones emergentes, conforme lo establece el Estándar de Competencia.
- f) La o el evaluador contará con el Instrumento de Evaluación de Competencia ponderado aprobado por CONOCER, en el cual se registrará la información para recopilar las

evidencias suficientes (formato electrónico o físico) para emitir un juicio, estas evidencias están sujetas a los criterios del estándar de competencia que se evalúa.

- g) Durante cada evaluación (presencial o en línea) deberá respetarse el tiempo máximo de duración señalado en el Estándar de Competencia como en el Instrumento de Evaluación y explicado durante el Plan de Evaluación (presencial o en línea), según sea el caso.
- h) El tiempo de evaluación (presencial o en línea) comenzará a contar desde el momento en el que la o el evaluador comience a explicar a la o el candidato el Instrumento de Evaluación Competencia con el cual será evaluado.
- i) La o el candidato, previo acuerdo al Plan de Evaluación (presencial o en línea), deberá presentar los insumos necesarios que se le requiera para llevar a cabo su proceso de evaluación (presencial o en línea), de lo contrario, tendrá que esperar a una nueva convocatoria.
- j) De ser el caso, previo acuerdo al Plan de Evaluación (presencial o en línea), la o el evaluador entregará los insumos correspondientes previos a la evaluación (presencial o en línea) de la o el candidato.
- k) Despues de ser explicadas las instrucciones al candidato, la o el evaluador se limitará a observar el desempeño y desarrollo de productos como el cuestionario de conocimientos correspondientes (en formato electrónico o físico), por lo que ya no podrá resolver dudas, ni podrá hacer comentarios hasta finalizado el proceso de evaluación (presencial o en línea).
- l) Cuando el tiempo de evaluación (presencial o en línea) haya concluido, la o el evaluador pedirá a la o el candidato que entregue los productos tal y como se encuentren (en formato electrónico o físico), para terminar de integrar su expediente (en formato electrónico o físico); asimismo, se le dará una retroalimentación sobre su desempeño.
- m) La o el candidato no podrá tener copia de los formatos (en formato electrónico o físico) utilizados en el desarrollo de la evaluación.
- n) La o el candidato no podrá hacer uso de dispositivos electrónicos externos o propios (ello incluye el teléfono celular).
- o) En caso de que la o el candidato genere formatos erróneos y no formen parte del portafolio de evidencias (electrónico o físico) durante la evaluación, éstos, tendrán que ser destruidos por la o el candidato y desecharados en presencia del evaluador.
- p) Cuando la o el evaluador observe que durante el proceso de evaluación, la o el candidato se muestra nervioso o sin conocimiento suficiente para cubrir con los

requerimientos que el estándar solicita, podrá suspender la evaluación (presencial o en línea) y sugerir al candidato que se posponga la evaluación para uno nuevo, subrayando que tiene la posibilidad de seguir participando en otros procesos si desea posponer el mismo, con la finalidad de poder prepararse de forma adecuada.

- q) En caso de que la o el candidato, durante el desarrollo de la evaluación, desee desistir de la misma, deberá entregar un oficio en ese mismo momento, donde exprese su decisión y remitirlo a la ECE; dicho documento deberá contener la firma de su evaluador.
- r) Si la o el candidato desiste del proceso de certificación días previos a su evaluación, deberá enviar un correo electrónico al Área de Atención a Usuarios de la Entidad (certificacion@itaipem.org.mx) y a su evaluador, explicando las razones por las que abandona el proceso.
- s) En caso de que el proceso de evaluación sea en línea, la o el candidato deberá ajustarse a los lineamientos que se expondrán dentro de las plataformas digitales en las que se presente el Plan de Evaluación.

***RAZONES POR LAS QUE EL EVALUADOR PODRÁ SUSPENDER Y CANCELAR LA EVALUACIÓN (PRESENCIAL O EN LÍNEA) DE UN CANDIDATO, POSPONIENDO SU PROCESO HASTA UNA NUEVA CONVOCATORIA.**

- 1) Cuando un candidato no respete las instrucciones que la o el evaluador le dio al principio de su proceso de evaluación.
- 2) Cuando un candidato agrede a la o el evaluador como a cualquier persona que se encuentre fungiendo como apoyo dentro del proceso de evaluación.
- 3) Cuando se sorprenda al candidato cometiendo deshonestidad académica.

***RAZONES POR LAS QUE EL EVALUADOR PODRÁ PARAR LA EVALUACIÓN (PRESENCIAL O EN LÍNEA) Y EN SU CASO POSPONERLA.**

- 1) Cuando un candidato muestre signos de enfermedad que no le permitan demostrar las competencias que el Estándar en el que participa le exige.
- 2) Cuando ocurra un sismo, incendio o cualquier otro tipo de contingencia que ponga en riesgo la vida del candidato, personal de apoyo y al evaluador.
- 3) Cuando el evaluador se percate que existe un problema técnico en la plataforma virtual.

5. CERTIFICACIÓN

5.1 JUICIO DE COMPETENCIA

- a) Con base en lo establecido por el CONOCER, se emitirá un juicio de competencia de acuerdo a las evidencias recopiladas, del que depende la valía del Proceso de Evaluación y la credibilidad del certificado de competencia emitido por la ECE, éste podrá ser de COMPETENTE O TODAVÍA NO COMPETENTE.
- b) Los evaluadores harán del conocimiento a los candidatos el resultado del juicio: COMPETENTES o TODAVÍA NO COMPETENTES.
- c) No se entrega calificación numérica.
- d) La cédula de evaluación con el juicio de competencia será entregada en la fecha correspondiente a los 5 días hábiles posteriores a la fecha de la evaluación al correo electrónico con el que la o el candidato realizó su registro.
- e) La o el evaluador puede otorgar retroalimentación solicitada por la o el candidato, aun cuando éstos sean “*competentes o todavía no competentes*”, dicha retroalimentación se basará únicamente en el estándar de competencia y en la cédula de evaluación emitida por la o el evaluador y, en la cual, se señalarán las buenas prácticas del candidato, así como las áreas de oportunidad en las que tiene que trabajar y reforzar.
- f) El ejercicio de retroalimentación de los estándares de competencia, deberá ser realizado dentro de las instalaciones del Infoem o a través del uso de medios electrónicos, según sea el caso particular, en horario laboral y se llevará a cabo con base en la agenda del evaluador.

5.2 PROCEDENCIA DE LOS JUICIOS DE COMPETENCIA

- a) La ECE instalará un grupo de dictamen, mismo que tendrá como principal objetivo, realizar una valoración por lotes de expedientes (electrónicos o físicos) sobre los juicios de competencia emitidos por los evaluadores. De esa valoración se podrán obtener dos JUICIOS: PROCEDENTE O IMPROCEDENTE, en ese sentido, la ECE realizará el trámite correspondiente para solicitar los certificados, toda vez que los juicios de competencia correspondan a COMPETENTE y, que en su caso, hayan obtenido un juicio de PROCEDENTE por el grupo de dictamen.

5.3 ENTREGA DE CERTIFICADOS

- a) El tiempo de entrega de certificados se realizará durante los 30 días hábiles posteriores a la entrega del juicio de procedencia del Grupo de Dictamen.
Nota: dicha entrega podrá ampliarse dependiendo de las condiciones de infraestructura y agenda de la ECE, previa notificación al CONOCER.
- b) La ECE realizará la entrega de los certificados a cada candidato dado que es un TRÁMITE PERSONAL, por lo que NO se otorgará el documento a representantes o terceras personas.
- c) La ECE determinará el lugar, hora y fecha de entrega de los certificados dentro del plazo antes mencionado.
- d) La entrega de certificados podrá realizarse en línea o de manera presencial, a través de las cuentas institucionales de la ECE.
- e) Al entregarse el certificado a las y los candidatos, éstos deberán llenar y entregar una Encuesta de Satisfacción de forma física y, en su caso, electrónica.
- f) Las y los evaluadores, realizarán un informe general de las encuestas que las y los candidatos entregan a la ECE, con la finalidad de mejorar los servicios.

ATENCIÓN A QUEJAS DE LAS Y LOS CANDIDATOS

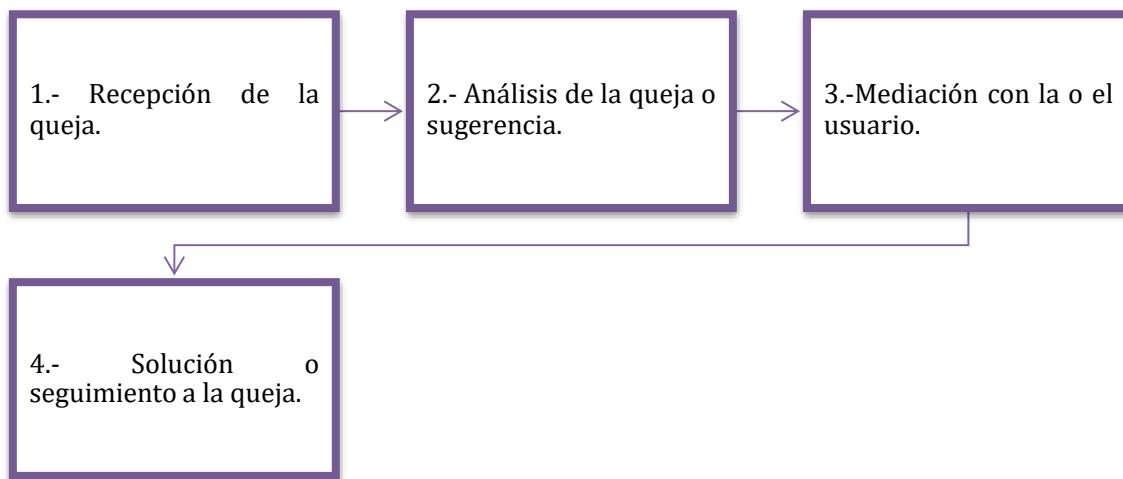
Con la finalidad de garantizar el aseguramiento de la calidad en nuestros procesos de evaluación, la ECE, implementa las siguientes acciones:

- a) **Buzón de quejas y sugerencias:** éste se encuentra ubicado en la recepción de la ECE-346-18 Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios; cuenta con un conjunto de papeletas en los que se recaban las quejas y sugerencias de las y los usuarios.
- b) **Correo electrónico de atención a usuarios:** éste se encuentra publicado en cualquiera de las convocatorias emitidas por esta Entidad Certificadora y Evaluadora; así mismo, se encuentra visible en el buzón de quejas y sugerencias de la ECE, mismo que corresponde a:certificacion@infoem.org.mx.

c) **Centro de Atención Telefónica (CAT):** se comparte con las y los candidatos a certificación a través de cada una de las convocatorias, además se mantiene visible en el buzón de quejas y sugerencias, a través de los números telefónicos: 722 9 26 05 25 y 722 9 26 05 24.

PROCESO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y SUGERENCIAS:

Cuando ingresa una queja, a través de cualquiera de los mecanismos de atención a las y los usuarios, se realizan las siguientes acciones:



- 1) Se recibe la queja a través de los cuatro mecanismos mencionados en el punto anterior.
- 2) Al recibir la queja, es responsabilidad del Responsable como de los evaluadores analizar y evaluar las quejas como sugerencias de las usuarias o usuarios con la finalidad de dar pronta solución a ésta.
- 3) Cada una de las soluciones debe llevar siempre a la mediación del conflicto, por lo que posterior a la recepción de una queja o sugerencia, se deberá establecer comunicación de forma inmediata con las usuarias o usuarios.
- 4) Al concluir los procesos de mediación, se deberá dar seguimiento al caso y dejar evidencia del mismo a través de un reporte por escrito.

MEDIDAS DE ASEGURAMIENTO PARA EL CASO DE LAS EVALUACIONES EN LÍNEA

Cuando los procesos de evaluación se realicen a través de alguna de las plataformas de Google Classroom, Meet, Hangouts Meet, Telmex o Zoom se deberán tomar en cuenta las siguientes previsiones:

- 1) Previo a la evaluación se pondrá a disposición de las o los candidatos una sesión de tutorial acerca del uso de las plataformas.
- 2) Se mantendrá comunicación con las y los candidatos, previo al proceso de evaluación a fin de resolver todas sus dudas sobre el uso de las plataformas.
- 3) Se compartirá una guía de uso de las plataformas, aplicaciones y velocidad de internet a las y los candidatos con la finalidad de apoyarlos en el proceso de evaluación y evitar las fallas menos posibles para el máximo aprovechamiento del tiempo.

En caso de fallas técnicas en alguna de las plataformas, se deberán tomarse en consideración las siguientes medidas:

- a) Las o los candidatos, deberán notificar a su evaluador la falla que presente su equipo de cómputo en el momento que la detecte, por más mínima que sea.
- b) En caso de que persista, se le permitirá reiniciar el equipo y tendrá que documentar este proceso en video, intentando realizarlo lo más pronto posible, a fin de que quede evidencia de lo sucedido. El video deberá enviarse por correo electrónico a su evaluador(a).
- c) Si la falla imposibilita el tener acceso a la aplicación o a los documentos generados, las o los candidatos deberán enviar las evidencias necesarias a su evaluador(a) (video de la falla, imágenes o capturas de pantalla que lo demuestren). Su evaluador considerará, derivado de las evidencias, la posibilidad de agendar una nueva fecha de evaluación y, en su caso, el cambio de la plataforma virtual a otra.

En caso de fallas técnicas con la plataforma:

- 1) El evaluador o evaluadora deberá informarle a la candidata o candidato que el proceso de evaluación en línea debe pausarse, en virtud de que existe un problema técnico en

la plataforma virtual, para lo cual se tendrá que tomar una impresión de pantalla, en la que se visualice la hora, fecha y problema ocurrido durante la evaluación.

- 2) El evaluador o evaluadora deberá notificar el problema a la ECE, vía correo institucional certificacion@infoem.org.mx; así como, a la dirección general y jefatura de certificación, con el objetivo de documentar y dar solución oportuna al problema técnico.
- 3) Si el tiempo y el desarrollo de la evaluación en línea de la candidata o el candidato, se ve afectado por las fallas técnicas de la plataforma virtual, el evaluador o evaluadora tendrá que realizar las siguientes acciones:
 - De reestablecerse el servicio de la plataforma virtual, el evaluador o evaluadora deberá reponer el tiempo de la candidata o candidato.
 - Realizar el cambio de plataforma a otra y reponer el tiempo de la candidata o candidato.
 - Determinar una nueva fecha para el desahogo del proceso de evaluación en línea, en su caso, realizar el cambio de la plataforma virtual a otra.

NOTA: Es importante mencionar que de acuerdo en los establecido en el Contrato de Acreditación de Entidad de Certificación y Evaluación de Competencia que Celebran, por una Parte, el Fideicomiso Público Paraestatal Denominado Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales en su apartado “SÉPTIMA. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL”, en los puntos 7.1 y 7.2 la información obtenida en los procesos de certificación serán considerados CONFIDENCIALES en su TOTALIDAD.

Le dejo la información para realizar la transferencia que se puede realizar hasta un día antes como fecha límite para respetar su reserva. Al realizar el pago, se tiene que enviar vía email el comprobante del pago a las siguiente dirección:

contabilidad@ecohotelguadalajaraexpo.com
repcion@ecohotelguadalajaraexpo.com

No me queda más que desearte un excelente día y a la espera de su llegada para proporcionarle una muy buena estancia, hasta luego.

ATENTAMENTE

Berenice Arias Tello

**Directora General de Capacitación y Certificación del Infoem. Responsable de la
ECE 346-18 Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y
Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (Rúbrica)**