



Manual para la Verificación Externa

C-VERE-MU-02

Dirección de Acreditación y Certificación

Octubre 2016

Dirección General Adjunta de
Operación y Servicios a Usuarios

Aprobado Mediante Acuerdo COMERI/3ª SO/04/2016, por el H. Comité de Mejora Regulatoria Interna en su tercera sesión ordinaria, celebrada el 17 de octubre 2016

*Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales
Documento propiedad del CONOCER, prohibido su uso o reproducción sin previa autorización*

ÍNDICE

	Página
1. INTRODUCCIÓN	1
2. PROPÓSITO	1
3. ALCANCE	1
4. POLÍTICAS	1
5. REQUISITOS	2
6. DIAGRAMA DE FLUJO	3
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	4
8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	13
9. REGISTROS	13
10. GLOSARIO	14
11. ANEXOS	17
12. CONTROL DE CAMBIOS.	18
13. TRANSITORIOS	18

	Manual para la Verificación Externa	Código: C-VERE-MU-02
		Revisión: 1.1
		Página: 1 de 18

1. Introducción

El Manual para la Verificación Externa es el documento que establece el procedimiento de aseguramiento de la excelencia en la operación del proceso y la satisfacción de los candidatos.

2. Propósito

Establecer los lineamientos relativos al aseguramiento de la excelencia en la operación y servicio a usuarios de los procesos de evaluación de competencia, para verificar externamente los procesos de evaluación de competencia en los Centros de Evaluación y Evaluadores Independientes.

3. Alcance

Aplica a personas físicas autorizadas para desarrollar los procesos de verificación externa de:

- Los Organismos Certificadores

4. Políticas

- 4.1. El Manual de Verificación Externa con fines de aseguramiento de la excelencia en la operación de los procesos de evaluación de competencia, es el principal referente para realizar los procesos de verificación externa, el cual debe ser aplicado por personas físicas autorizadas y certificadas para dicha actividad.
- 4.2. La verificación externa debe realizarse con un enfoque centrado en el usuario, garantizando que el procedimiento de evaluación de competencia sea consistente, equitativo, imparcial y objetivo.
- 4.3. La verificación externa debe asegurar que los resultados de la evaluación de competencia sean transparentes, válidos y confiables.
- 4.4. La verificación externa debe ser realizada por personal certificado, autorizado por el OC y registrado ante el CONOCER.
- 4.5. La verificación externa debe realizarse de manera presencial y documental en cada CE y/o con cada EI acreditado ante el OC, así como en cada uno de los estándares de competencia en los que estén acreditados.
- 4.6. La verificación externa debe realizarse por muestreo conforme a los programas de evaluación establecidos por cada CE y/o EI.
- 4.7. Las personas responsables de realizar la verificación externa no deben realizar proceso de evaluación de competencia, ni estar registradas como evaluadores en CE o EI.
- 4.8. Las personas responsables de realizar la verificación externa no deben ser dueños, socios y/o personal administrativo del OC.
- 4.9. Las personas responsables de realizar la verificación externa deben estar certificadas en el estándar de evaluación de competencia y verificación interna, en el estándar de competencia a verificar, y en el estándar de verificación externa.
- 4.10. Las personas responsables de realizar la verificación externa deben dar seguimiento a las medidas preventivas y correctivas resultantes de los hallazgos encontrados durante la verificación.
- 4.11. La verificación externa debe asegurar la excelencia en la operación y servicio a usuarios.

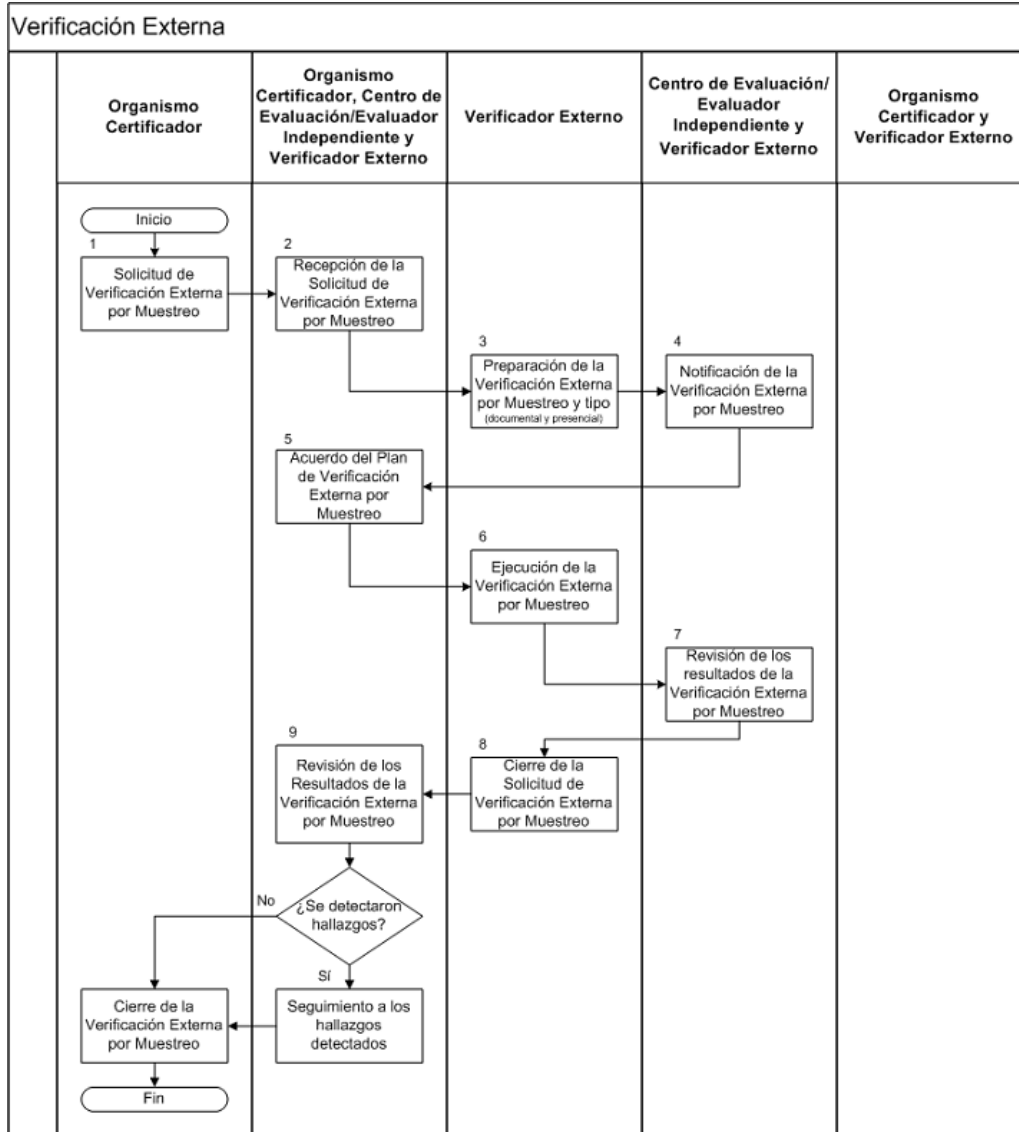
 conocer <small>conocimiento • competitividad • crecimiento</small>	Manual para la Verificación Externa	Código: C-VERE-MU-02
		Revisión: 1.1
		Página: 2 de 18

- 4.12. El OC debe comprobar que los procedimientos de evaluación de competencia y verificación interna que llevan a cabo los CE y/o EI que tenga acreditados, cumplan con lo convenido con él y con la normatividad establecida para tales efectos por el CONOCER.
- 4.13. El OC debe definir y dar seguimiento a las medidas preventivas y correctivas que resulten procedentes para su mejor operación, así como para la mejor operación de los CE y/o EI.
- 4.14. Los CE y/o EI deben colaborar con el OC en los procesos de verificación externa que se les realicen para la excelencia en la operación y servicio a usuarios.
- 4.15. Los OC, CE y/o EI deben atender, dar seguimiento y solución a las recomendaciones, medidas preventivas y correctivas que resulten de las supervisiones, verificaciones externas o auditorías, realizadas por el CONOCER, o per el propio OC a solicitud del CONOCER, o de acuerdo con los contratos y convenios establecidos por el CONOCER.
- 4.16. Los OC, CE y/o EI deben conservar los registros de las supervisiones, verificaciones externas o auditorías, así como de las soluciones adoptadas.
- 4.17. Los CE y/o EI deben verificar internamente sus procedimientos de evaluación de competencia.
- 4.18. La verificación externa debe realizarse 30 % de manera presencial y 70 % de manera documental.

5. Requisitos

1. Solicitud de Verificación Externa por Muestreo.

6. Diagrama de Flujo



	Manual para la Verificación Externa	Código: C-VERE-MU-02
		Revisión: 1.1
		Página: 5 de 18

Etapas	Actividad	Responsable
	2.6. Realiza los ajustes, mejoras o cumplimiento solicitados 2.7. Ajusta el programa conforme a lo solicitado por el OC. 2.8. Entrega programa ajustado	CE/EI
	2.9. Revisa el cumplimiento de las modificaciones solicitadas. ¿Cumple con la reestructuración o adecuación solicitada? Sí: Continúa en el siguiente paso. No: Regresa al paso 2.6.	OC
3. Preparación de la Verificación Externa por muestreo y tipo (documental y presencial)	3.1. Revisa en la solicitud la fecha, lugar y horario para la verificación, a quién está dirigida, los aspectos a verificar, lo que se espera del proceso y si es el caso, la documentación soporte que le acompaña. ¿Es la primera verificación que se realizará la CE o EI? Sí: Identifica los aspectos críticos a verificar conforme a lo establecido en la solicitud y continúa en el paso 3.3. No: Realiza un análisis de los reportes de verificación anterior, los registros de las acciones correctivas o mejoras implementadas, otros documentos de soporte y lo establecido en la solicitud y continúa en el siguiente paso. 3.2. Identifica los aspectos críticos a verificar considerando el análisis realizado. 3.3. Determina el objetivo y alcance de la verificación conforme a los aspectos críticos a verificar. 3.4. Requisita los datos de la verificación del CE o EI, del responsable; así como sus datos en el Anexo 1 “ Plan de Verificación Externa ”. 3.5. Redacta el objetivo y alcance determinados, en el Anexo 1 “ Plan de Verificación Externa ”.	VE

	Manual para la Verificación Externa	Código: C-VERE-MU-02
		Revisión: 1.1
		Página: 6 de 18

Etapas	Actividad	Responsable
	<p>3.6. Selecciona las líneas de verificación del Anexo 2 “Líneas de Verificación”, conforme al objetivo y alcance determinados.</p> <p>3.7. Establece las líneas de verificación seleccionadas en el Anexo 1 “Plan de Verificación Externa”.</p> <p>3.8. Identifica las actividades a realizar que conforman el proceso de verificación y de acuerdo con las líneas de verificación seleccionadas.</p> <p>3.9. Establece las actividades identificadas en el Anexo 1 “Plan de Verificación Externa”.</p> <p>3.10. Identifica actividades de verificación para asegurar que la persona que capacita no evalúa.</p> <p>3.11. Establece las actividades de verificación identificadas en el Anexo 1 “Plan de Verificación Externa”.</p> <p>3.12. Establece el tipo de verificación (documental y/o presencial) de acuerdo a las líneas de verificación seleccionadas.</p> <p>3.13. Determina el tamaño de la muestra conforme a lo establecido en el Anexo 3 “Tabla de Muestreo”.</p> <p>3.14. Establece el tamaño de la muestra determinada en el Anexo 1 “Plan de Verificación Externa”.</p> <p>3.15. Identifica la documentación de referencia con respecto a las actividades identificadas.</p> <p>¿Existe documentación de referencia? Sí: Establece la documentación identificada en el Anexo 1 “Plan de Verificación Externa” y continúa en el siguiente paso. No: Continúa en el siguiente paso.</p>	

	Manual para la Verificación Externa	Código: C-VERE-MU-02
		Revisión: 1.1
		Página: 7 de 18

Etapas	Actividad	Responsable
	<p>3.16. Identifica los antecedentes con respecto a las actividades identificadas. ¿Existen antecedentes? Sí: Redacta un resumen de los resultados obtenidos en el Anexo 1 “Plan de Verificación Externa” y continúa en el siguiente paso. No: Continúa en el siguiente paso.</p> <p>3.17. Identifica a los responsables de las actividades identificadas.</p> <p>3.18. Registra los responsables identificados en el Anexo 1 “Plan de Verificación Externa”.</p> <p>3.19. Establece las fechas y horarios para el desarrollo de las actividades identificadas en el Anexo 1 “Plan de Verificación Externa”.</p> <p>3.20. Identifica las personas que se verán implicadas en el Anexo 1 “Plan de Verificación Externa”.</p> <p>3.21. Revisa que el “Plan de Verificación Externa”, esté completo y bien establecidas las líneas de verificación y el alcance. ¿El “Plan de Verificación Externa” está completo y bien establecidas las líneas de verificación y el alcance? Sí: Continúa en el siguiente paso. No: Realiza las modificaciones al “Plan de Verificación Externa”, regresa al paso 3.1.</p> <p>3.22. Elabora la “Lista de Verificación” considerando lo establecido en el “Plan de Verificación Externa”, las especificaciones del OC y de conformidad a lo establecido en el Anexo 4 “Lista de Verificación”.</p> <p>3.23. Resguarda el “Plan de Verificación Externa” y la “Lista de Verificación”, en el expediente de verificación.</p> <p>3.24. Identifica los requerimientos y documentos necesarios para el desarrollo de la verificación.</p>	

	Manual para la Verificación Externa	Código: C-VERE-MU-02
		Revisión: 1.1
		Página: 8 de 18

Etapas	Actividad	Responsable
4. Notificación de la Verificación Externa por muestreo	4.1. Entrega con cinco días naturales de anticipación la notificación y el “ Plan de Verificación Externa ” al CE o al EI.	VE
	4.2. Recibe la notificación de la verificación externa que se le realizará.	CE/EI
	4.3. Prepara los requerimientos y documentos solicitados para la verificación externa.	
	4.4. Identifica en el “ Plan de Verificación Externa ”, el alcance y lugar donde se llevara a cabo la verificación.	VE
5. Acuerdo del Plan de Verificación Externa por muestreo	5.1. Revisa que cuente con el “ Plan de Verificación Externa ”, la “ Lista de Verificación ”, los insumos y requerimientos necesarios para el proceso de verificación externa.	VE
	5.2. Acude en el lugar, día y hora establecidos para la ejecución de la verificación. ¿Autorizan el ingreso a las instalaciones? Sí: Continúa en el paso 5.6. No: Comunica al OC la situación presentada, espera instrucciones, y continúa en el siguiente paso.	
	5.3. Solicita al CE o al EI el ingreso del VE ¿Autorizan el ingreso del VE a las Instalaciones? Sí: Informa al VE de su ingreso y continúa en el siguiente paso. No: Solicita al CE o EI un informe de porque no recibió al VE, determinando nueva fecha e informa al VE de los ajuste y regresa al paso 4.3.	OC
	5.4. Inicia la reunión de apertura con los involucrados en la verificación y cede la palabra al Verificador. Externo.	CE/EI
	5.5. Expone el objetivo, alcance, las líneas de verificación y las actividades a desarrollar conforme a lo establecido en el “ Plan de Verificación Externa ”.	VE

	Manual para la Verificación Externa	Código: C-VERE-MU-02
		Revisión: 1.1
		Página: 9 de 18

Etapas	Actividad	Responsable
	<p>5.6. Acuerda con los responsables de cada actividad a verificar los horarios y fechas propuestas en el “Plan de Verificación Externa”.</p> <p>¿Los responsables están de acuerdo con los horarios y fechas establecidas? Sí: Continúa en el siguiente paso. No: Ajusta los horarios y fechas conforme a lo solicitado por los involucrados y continúa en el siguiente paso.</p> <p>5.7. Firman el acuerdo del “Plan de Verificación Externa”.</p>	
6. Ejecución de la Verificación Externa por muestreo	<p>6.1. Revisa las actividades a realizar conforme a lo establecido en el “Plan de Verificación Externa” acordado.</p> <p>6.2. Solicita la documentación establecida en el “Plan de Verificación Externa” acordado.</p> <p>6.3. Revisa las instrucciones de aplicación de la “Lista de Verificación”. Nota: No debe aplicar la “Lista de Verificación” hasta que esté seguro de la forma y momentos en que debe utilizarse.</p> <p>6.4. Inicia la recopilación de información aplicando la “Lista de Verificación”, conforme a lo establecido en el “Plan de Verificación Externa” acordado.</p> <p>6.5. Registra en la “Lista de Verificación”, la información recopilada.</p> <p>6.6. Realiza las entrevistas programadas, conforme lo establecido en el “Plan de Verificación Externa” acordado, aplicando la “Lista de Verificación”.</p> <p>6.7. Registra en la “Lista de Verificación”, los resultados recopilados de la entrevista.</p> <p>6.8. Solicita al entrevistado (Evaluador, Candidato, Personal del CE y en su caso, el EI) la firma de conformidad de la aplicación de la verificación externa.</p>	VE

	Manual para la Verificación Externa	Código: C-VERE-MU-02
		Revisión: 1.1
		Página: 10 de 18

Etapas	Actividad	Responsable
	<p>6.9. Observa los procesos programados, conforme a lo establecido en el “Plan de Verificación Externa”, aplicando la “Lista de Verificación”.</p> <p>6.10. Registra en la “Lista de Verificación”, los resultados recopilados de los procesos observados.</p> <p>6.11. Solicita al responsable del proceso observado (Evaluador, Candidato, Personal del CE y en su caso, el EI) la firma de conformidad de la aplicación de la verificación externa.</p> <p>6.12. Examina los documentos solicitados, aplicando la “Lista de Verificación”.</p> <p>6.13. Registra en la “Lista de Verificación”, los resultados obtenidos de la revisión de los documentos.</p> <p>6.14. Solicita al responsable del documento (Evaluador, Candidato, Personal del CE y en su caso, el EI) la firma de conformidad de la aplicación de la verificación externa.</p> <p>6.15. Revisa el cumplimiento del “Plan de Verificación Externa”. ¿Se cumplió lo programado en el “Plan de Verificación Externa”? Sí: Continúa en el siguiente paso. No: Regresa al paso 6.1.</p>	
7. Revisión de los resultados de la Verificación Externa por muestreo	<p>7.1. Realiza un concentrado general de los resultados obtenidos en el proceso de verificación.</p> <p>7.2. Revisa si en la “Lista de Verificación” y en el concentrado realizado, existen hallazgos. ¿Se detectaron hallazgos? Sí: Elabora el registro Anexo 5 “Reporte de Hallazgos” para cada hallazgo detectado y continúa en el siguiente paso. No: Continúa en el paso 8.1.</p> <p>7.3. Presenta al responsable de la actividad verificada, los hallazgos detectados.</p> <p>7.4. Solicita al responsable de la actividad verificada, la firma de los hallazgos detectados.</p>	VE

	Manual para la Verificación Externa	Código: C-VERE-MU-02
		Revisión: 1.1
		Página: 11 de 18

Etapas	Actividad	Responsable
	7.5. Solicita al responsable del CE o en su caso al EI la propuesta de acciones correctivas o de mejora a implementar y el tiempo de respuesta para el cumplimiento, de cada uno de los hallazgos encontrados.	CE/EI y VE
	7.6. Elabora el Anexo 6 “Informe de Verificación”, considerando el concentrado general de los resultados obtenidos, los resultados plasmados en la “Lista de Verificación” aplicada, las evidencias que apoyan los resultados, las recomendaciones de mejora, los hallazgos detectados y las acciones a implementar.	VE
8. Cierre de la Solicitud de Verificación Externa por muestreo	8.1. Realiza la reunión de cierre de la verificación externa con los involucrados. 8.2. Presenta el “Informe de Verificación Externa” a los responsables de la actividad verificada del CE o EI. 8.3. Informa al CE o EI que se concluyó con la verificación y que el OC se pondrá en contacto para el seguimiento de los hallazgos. 8.4. Integra el expediente de verificación externa incluyendo el “Plan de Verificación Externa” acordado, el “Informe de Verificación Externa”, la documentación de soporte, las evidencias y en su caso el “Reporte de Hallazgos”. 8.5. Entrega al OC el expediente de verificación integrado y el reporte del proceso de verificación, con un tiempo de respuesta máximo de 3 días naturales al término de la verificación.	VE

	Manual para la Verificación Externa	Código: C-VERE-MU-02
		Revisión: 1.1
		Página: 12 de 18

Etapas	Actividad	Responsable
9. Revisión de los Resultados de la Verificación Externa por muestreo	9.1. Recibe el expediente de verificación integrado. 9.2. Revisa los resultados de la verificación externa considerando el expediente de verificación externa integrado y la solicitud para el desarrollo de la verificación externa. ¿El resultado de la verificación cumple con el objetivo y el alcance solicitados? Sí: Da el visto bueno y continúa en el paso 9.10. No: Solicita los ajustes al VE con un plazo no mayor a 2 días y continúa en el siguiente paso.	OC
	9.3. Revisa los ajustes solicitados por el OC. 9.4. Realiza los ajustes solicitados por el OC. 9.5. Entrega al OC el expediente de verificación integrado, conforme al plazo establecido. 9.6. Informa al titular del CE o EI la determinación para el tratamiento de los hallazgos y el seguimiento al cumplimiento que se realizara. 9.7. Entrega informe de resultados de la verificación externa al CE o EI.	VE
	9.8. Recibe informe de los resultados de la verificación externa y los hallazgos 9.9. Revisa el resultado de la verificación externa. 9.10. Atiende las recomendaciones y determinaciones del OC y de acuerdo a lo establecido en el "Reporte de Hallazgos". 9.11. Informa los cumplimientos y el seguimiento de las acciones implementadas conforme a lo establecido en el "Reporte de Hallazgos".	CE/EI

	Manual para la Verificación Externa	Código: C-VERE-MU-02
		Revisión: 1.1
		Página: 13 de 18

Etapas	Actividad	Responsable
	9.12. Verifica el cumplimiento de conformidad a lo establecido en el “Reporte de Hallazgos”. ¿Las acciones implementadas cumplen con lo solicitado en el “Reporte de Hallazgos”? Sí: Sierra los hallazgos y continúa en el siguiente paso No: Regresa al paso 9.9.	OC
10. Cierre de la Verificación Externa por muestreo	10.1. Integra el expediente con los hallazgos cerrados. 10.2. Elabora un reporte del cierre de la verificación externa. 10.3. Informa al CE o EI que la verificación externa ha concluido. 10.4. Resguarda el expediente de la verificación externa.	OC

8. Documentos de Referencia

Documento	Código
Manual de Evaluación de Competencia y Verificación Interna	C-EVAL-MU-03
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
Reglas Generales y Criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencias	No aplica

9. Registros

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Plan de Verificación Externa	2 años	OC	No aplica
Reportes de Hallazgos con los resultados del cierre	2 años	OC	No aplica
Informe de Verificación Externa	2 años	OC	No aplica

	Manual para la Verificación Externa	Código: C-VERE-MU-02
		Revisión: 1.1
		Página: 14 de 18

10. Glosario

Palabra	Significado
ACCIONES DE MEJORA:	Las acciones de mejora buscan la eliminación de la no conformidad o en su caso prevenirla desde sus causas raíz, para evitar ocurra. Estas se pueden originar a partir de No conformidades, acciones correctivas, acciones preventivas y/o por reclamación del usuario.
ALCANCE DE LA VERIFICACIÓN:	Extensión y límites de una verificación.
CALIDAD:	Es la capacidad de un producto o servicio de satisfacer la necesidad del cliente al menor costo y en los plazos previstos.
CENTRO DE EVALUACIÓN o 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 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.
COMPETENCIA LABORAL:	Se refiere al conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes a que alude el artículo 45 de la Ley General de Educación y que requiere una persona para realizar actividades en el mercado de trabajo.
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.
ESTÁNDAR DE COMPETENCIA o 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 45 de la ley general de Educación y que requiere una persona para realizar en el mercado de trabajo con un alto nivel de desempeño.
EVALUACIÓN DE COMPETENCIA:	Es el proceso mediante el cual se recogen y analizan las evidencias de la competencia laboral de una persona, con relación a la realización de una función individual referida a un estándar de competencia inscrito en el Registro Nacional de Estándares de Competencia, con el propósito de determinar si la persona es competente o todavía no en dicha función individual.

	Manual para la Verificación Externa	Código: C-VERE-MU-02
		Revisión: 1.1
		Página: 15 de 18

Palabra	Significado
EVALUADOR INDEPENDIENTE o EI:	Persona física autorizada por el CONOCER a propuesta de una Entidad de Certificación y Evaluación o por un Organismo Certificador acreditados por el CONOCER, para evaluar, con fines de certificación, las competencias de las personas con base en un determinado estándar de competencia inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia.
HALLAZGOS:	Resultados de la evaluación de la evidencia de la verificación, contra las líneas de verificación. Los hallazgos pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de la verificación u oportunidades de mejora.
LINEAS DE VERIFICACIÓN:	Conjunto de procedimientos, lineamientos o requisitos asociados a procesos, productos y personas, los cuales se utilizan como referentes para identificar las acciones a verificar.
LISTA DE VERIFICACIÓN:	Una lista de verificación es una de las formas más objetivas de valorar el estado de aquello que se somete a control. El carácter cerrado de las respuestas y su limitado número proporciona esta objetividad, pero también elimina información útil, pues no se puede recoger todos los matices, detalles, y singularidades. Si quiere hacer una buena lista de verificación, hay que pensar en los matices, detalles y singularidades que se pueden capturar.
MUESTREO:	En estadística se conoce como muestreo a la técnica para la selección de una muestra a partir de una población. Al elegir una muestra se espera que sus propiedades sean extrapolables a la población. Este proceso permite ahorrar recursos, obteniendo resultados parecidos que si se realizase un estudio de toda la población. Cabe mencionar que para que el muestreo sea válido y se pueda realizar un estudio fiable (que represente a la población), debe cumplir ciertos requisitos, lo que lo convertiría en una muestra representativa.
ORGANISMOS CERTIFICADORES u 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 persona 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.

	Manual para la Verificación Externa	Código: C-VERE-MU-02
		Revisión: 1.1
		Página: 16 de 18

Palabra	Significado
PRESTADORES DE SERVICIOS:	Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias, Organismos Certificadores, Centros de Evaluación, Evaluadores Independientes, Centros de Capacitación y Capacitadores Independientes.
PLAN DE VERIFICACIÓN EXTERNA:	Descripción de las actividades en el sitio y arreglos para una verificación.
SUFICIENCIA DE LA COMPETENCIA:	Se alcanza cuando los desempeños, los productos y los conocimientos evidenciados por el candidato durante su evaluación de competencia, cumplen con todos los requerimientos de calidad que establece el estándar de competencia en cada uno de sus componentes.
SUFICIENCIA DE LA EVIDENCIA RECOPIADA:	Es cuando el candidato logró generar o presentar todas las evidencias que marcan los elementos del estándar de competencia de referencia, independientemente de que hayan cumplido o no con los requerimientos de calidad esperados. La suficiencia en la competencia permite emitir un juicio favorable de evaluación para el candidato.
SUFICIENCIA DE LOS IEC:	Se cubre cuando los instrumentos de evaluación están completos, es decir, permiten recopilar todas las evidencias que marcan los elementos del estándar de competencia de referencia y permiten registrar toda la información referente a los requerimientos de calidad que marcan los elementos.
SUFICIENCIA DEL PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS:	Un portafolio presenta suficiencia de evidencias cuando está documentado de manera adecuada. Su contenido debe mostrar los registros de la evaluación de todas las evidencias y los demás componentes del estándar de competencia de referencia.
USUARIOS:	Trabajadores del sector privado o del sector público, trabajadores independientes, empresarios, organizaciones sindicales, empresas, asociaciones empresariales, industriales o comerciales, instituciones públicas o privadas, organizaciones sociales y cualquier otra persona física o moral que puede acceder al Sistema Nacional de Competencias, y potencialmente obtener sus beneficios.
VERIFICADOR EXTERNO o VE:	Persona certificada que realiza los procesos de verificación externa, a través de la constatación visual o comprobación, de la suficiencia de la evidencia recopilada, la suficiencia de la competencia y la suficiencia del portafolio de evidencias mediante la observación, seguimiento y análisis de documentos en un tiempo determinado, con la confianza de que los servicios prestados son conducidos con competencia, imparcialidad, objetividad y confidencialidad.

	Manual para la Verificación Externa	Código: C-VERE-MU-02
		Revisión: 1.1
		Página: 17 de 18

Palabra	Significado
VERIFICADOR INTERNO o VI:	Persona certificada (evaluador) que realiza los procesos de verificación interna, a través de la constatación visual o comprobación, de los procesos de operación, evaluación y certificación mediante muestreo, observación, seguimiento o análisis de documentos en un tiempo determinado, con la confianza de que los servicios prestados son conducidos con competencia, imparcialidad, objetividad y confidencialidad.
VERIFICACIÓN:	Comprobar o examinar la verdad o exactitud de un documento, un resultado, un proceso, o un servicio mediante las pruebas y operaciones convenientes e inherentes al mismo, con el fin de determinar el grado de cumplimiento de la operación y el servicio a usuarios por parte de los Prestadores de Servicios del Conocer.

11. Anexos

NÚMERO	DENOMINACIÓN
11	F01-C-VERE-01 Plan de Verificación Externa
2	Líneas de Verificación
3	Tabla de Muestreo
4	Lista de Verificación
5	F02-C-VERE-01 Reporte de Hallazgos
6	F03-C-VERE-01 Informe de Verificación Externa

	Manual para la Verificación Externa	Código: C-VERE-MU-02
		Revisión: 1.1
		Página: 18 de 18

12. Control de Cambios.

No. de revisión	Fecha	Cambio
1.1	Julio 2016	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de la imagen del manual Actualización de los documentos de referencia

Elaboró	Revisó	
Rúbrica	Rúbrica	Rúbrica
David Alejandro Gutiérrez Sanchez Subdirector de Acreditación	Mariana Martina Gómez Becerra Directora de Acreditación y Certificación	Liliana Delia Reyes Duarte Directora General Adjunta de Operación y Servicio a Usuarios
14 de octubre de 2016	14 de octubre de 2016	

13. Transitorios

PRIMERO.- El presente Manual entrará en vigor el día de su emisión.

SEGUNDO.- Se abroga el Manual de Verificación Externa, aprobado mediante acuerdo COMERI/2ª SE/03/2010, por el H. Comité de Mejora Regulatoria Interna en su Segunda Sesión Extraordinaria, Celebrada el 22 de Marzo del 2010

TERCERO.- El Manual de Verificación Externa deberá ser incorporado a la Normateca Interna del CONOCER dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha de su emisión.

Con fundamento en los artículos 18 fracción, III del Estatuto Orgánico del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), 42, fracción VII, 43, fracción II y 56, fracciones VI y XVI, de las Reglas Generales y criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencias, y considerando la aprobación por el H. Comité de Mejora Regulatoria Interna mediante Acuerdo COMERI/3ªSO/04/2016, en su 3ª sesión ordinaria, celebrada el 17 de octubre de 2016, he tenido a bien emitir el presente:

MANUAL PARA LA VERIFICACIÓN EXTERNA

Rúbrica

Dr. Jesús Alberto Almaguer Rocha
 Director General del CONOCER
 México, D.F. a 21 de octubre de 2016



Título del documento:

Anexos del Manual para la Verificación Externa

**Anexo 1
F01-C-VERE-01 Plan de Verificación Externa**



Plan de Verificación Externa

Registro de marca del OC

Verificación no. Tres dígitos	Clasificación de la verificación Presencial - documental Externa	Inicio de la verificación Día – mes – año	Duración Días
---	---	---	-------------------------

Centro de Evaluación Nombre del CE o EI, que recibe la verificación	Lugar Datos de la ubicación y teléfono en donde se desarrollará la verificación	Responsable de recibir la Verificación Título, nombres apellido paterno y materno
---	---	---

Verificador Externo Apellido paterno, materno y nombres	Clave Número de registro ante el CONOCER	Certificado Número de certificado
---	--	---

Objetivo Redacta en forma breve y concisa, iniciando con un verbo en infinitivo y en lo posible, evita utilizar gerundios y adjetivos calificativos; especifica los resultados que se desean lograr.	Alcance Describe brevemente los aspectos a verificar considerando los límites de principio y fin.	Líneas de verificación Establecimiento de las líneas a verificar, mínimo una de proceso, una de producto, una y una de persona (anexo 2)
--	---	--

Actividades	Tamaño de la muestra	Documentos	Antecedentes	Responsable	Fecha y hora
Reunión de Apertura					
Refiere las actividades a realizar en la verificación, conforme a las líneas de verificación seleccionadas y el tipo de verificación a realizar (documental y/o presencial).	Cantidad de unidades a verificar del total de unidades	En su caso el listado de documentos requeridos conforme al tamaño de la muestra y la actividad	En su caso el resumen de los resultados obtenidos en verificaciones anteriores,	Nombre y puesto del responsable del proceso y/o documento	Día – mes año 00:00
Reunión de Cierre					

Observaciones:
Para cualquier aclaración o información complementaria

Verificador Externo

Responsable del CE o EI

Nombre y firma

Nombre y firma



conocimiento • competitividad • crecimiento

Título del documento:

Anexos del Manual para la Verificación Externa

Anexo 2 “Líneas de Verificación”

La verificación es un mecanismo de aseguramiento de la tercería de partes del Sistema de Certificación de Competencia Laboral, la cual monitorea y retroalimenta a los involucrados en el proceso de certificación, este mecanismo garantiza el cumplimiento de los requisitos de evaluación de competencia, lo cual permite a los Candidatos y a los OC, afirmar que la evaluación de competencia fue transparente, objetiva, válida y confiable.

La verificación externa es una función que realizan los OC, sobre los procedimientos que se establecen en los procesos de evaluación de competencia a fin de asegurar la operación y servicio a los usuarios por parte los CE y/o EI acreditados ante el OC, sin embargo con el crecimiento del Sistema Nacional de Competencias y el aumento de candidatos, es factible anticipar la imposibilidad de verificar todos y cada uno de los procedimientos, por ello se proponen líneas de verificación. Cada línea tiene asociados proceso, productos y personas y sirven de base para realizar muestreos de los procesos de evaluación de competencia y de este modo obtener una visión global del funcionamiento de los actores involucrados.

La utilización y combinación de las líneas de verificación permitirá, en el corto plazo construir modelos de muestreo de verificación que puedan ser utilizados por las diferentes instancias involucradas en el proceso de certificación sin afectar su calidad.

Para la selección de las líneas de verificación debe tomar como mínimo una de proceso, una de producto y una de persona y cada seis meses aplicar todas las líneas de verificación.

Línea de verificación		Descripción	Personas involucradas
Proceso	Evaluación	Refiere a las actividades que lleva a cabo el evaluador durante el proceso, por lo que el verificador en esta línea deberá presenciar el (los) proceso (s) de evaluación de competencia que se realicen, identificando el cumplimiento de la normatividad vigente. Es decir se deberá llevar a cabo una verificación Presencial y Documental.	<ul style="list-style-type: none">• Evaluador
	Verificación	Refiere a las actividades que se llevan a cabo durante el proceso de evaluación de competencia, por lo que el verificador en esta línea deberá presenciar el (los) proceso (s) de evaluación de competencia y verificación interna que realicen los CE y/o EI, revisar la suficiencia de evidencias recopiladas y la suficiencia de la competencia. Es decir se deberá llevar a cabo una verificación Presencial y Documental.	<ul style="list-style-type: none">• Evaluador• Personal del CE en su caso el EI
	Operación	Refiere a las actividades que lleva a cabo el CE y/o EI, por lo que el verificador en esta línea deberá presenciar el (los) proceso (s) de operación de evaluación de competencia que realicen, así como verificar las instalaciones, materiales y equipo requeridos por cada EC acreditado. Es decir se deberá llevar a cabo una verificación Presencial y Documental.	<ul style="list-style-type: none">• Personal del CE en su caso el EI



conocimiento • competitividad • crecimiento

Título del documento:

Anexos del Manual para la Verificación Externa

Línea de verificación		Descripción	Personas involucradas
Producto	Portafolios de evidencias	Refiere a la actividad de verificar la suficiencia del portafolio de evidencias y el cumplimiento de las características y requisitos metodológicos establecidos por el CONOCER y en su caso del OC y del CE o EI. Es decir se deberá llevar a cabo una verificación Documental.	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluador
	Solicitud de Certificados de Competencia	Refiere a la actividad de verificar el proceso de solicitud de certificados ante el OC. Es decir se deberá llevar a cabo una verificación Documental.	<ul style="list-style-type: none"> • Personal del CE en su caso el EI
	Informe de resultados de la satisfacción de los usuarios	Refiere a la actividad de verificar los procesos relacionados con la atención a los usuarios establecidos en las encuestas de satisfacción en los procesos de capacitación y evaluación. Es decir se deberá llevar a cabo una verificación Documental.	<ul style="list-style-type: none"> • Personal del CE en su caso el EI
Persona	Candidato	Refiere a la actividad de entrevistar al (los) candidato (s) sobre su proceso de evaluación de competencia y el trato recibido. Es decir se deberá llevar a cabo una verificación Presencial.	<ul style="list-style-type: none"> • Candidato
	Evaluador	Refiere a la actividad de entrevistar al (los) evaluador (es) sobre el proceso de evaluación de competencia que llevó (aron) a cabo y los puntos clave de verificación, así como de verificar los procesos de capacitación - actualización y la certificación de su competencia. Es decir se deberá llevar a cabo una verificación Presencial y Documental.	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluador



conocimiento • competitividad • crecimiento

Título del documento:

Anexos del Manual para la Verificación Externa

Anexo 3 “Tabla de Muestreo”

Muestreo aleatorio simple

Proceso por el cual se seleccionan los individuos que formarán una muestra.

Características: Se selecciona una muestra de tamaño n de una población de N unidades, cada elemento tiene una probabilidad de inclusión igual y conocida de n/N .

Ventajas: Es sencillo, de fácil comprensión, se basa en la teoría estadística y facilita el análisis de los datos.

Conceptos:

- **Tamaño del lote (N):** Cantidad total de unidades en análisis
- **Tamaño de la muestra (n):** Cantidad de unidades a verificar del total de unidades
- **Número de aceptación (c):** Cantidad máxima de unidades defectuosas detectadas dentro de la muestra, para considerar el lote completo en un nivel de calidad aceptable.
- **Número de rechazo:** Cantidad mínima de unidades defectuosas detectadas dentro de la muestra, a partir de la cual se determina rechazar el lote completo

Procedimiento:

- 1) Determinar el tamaño del lote (N), conforme al alcance determinado, las líneas de verificación seleccionadas y los documentos generados.
- 2) Seleccionar el tamaño de la muestra (n), de acuerdo con el tamaño del lote (N) en la tabla adjunta.
- 3) Identificar en la tabla el número de aceptación (c), el cual determina la cantidad máxima de unidades defectuosas detectadas dentro de la muestra, para considerar el lote completo en un *nivel de calidad aceptable*.
- 4) Identificar en la tabla el número de rechazos, el cual determina la cantidad mínima de unidades defectuosas detectadas dentro de la muestra, a partir de la cual se determina rechazar el lote completo

Para determinar la muestra debe considerar el programa de evaluación entregado por los CE y/o EI, es importante seleccionar la muestra en periodos de programación máximos de tres meses.

Tabla para determinar el Tamaño de la Muestra:

Tamaño del lote (N)	Tamaño de la muestra (n)	Número de aceptación (c)	Número de rechazo
De 2 a 8	2	0	1
De 9 a 15	3	0	1
De 16 a 25	5	0	1
De 26 a 50	8	1	2
De 51 a 90	13	1	2
De 91 a 150	20	2	3
De 151 a 280	32	3	4
De 281 a 500	50	5	6
De 501 a 1200	80	7	8
De 1201 a 3200	125	10	11



conocimiento • competitividad • crecimiento

Título del documento:

Anexos del Manual para la Verificación Externa

Anexo 4 “Lista de Verificación”

El formato para la lista de verificación es libre, sin embargo debe contener como mínimo la siguiente información:

- Datos del Organismo Certificador.
- Datos del Verificador Externo.
- Las instrucciones de aplicación de la lista de verificación.
- La identificación de las líneas de verificación.
- La identificación del tipo de verificación.
- Preguntas, aspectos o temas relacionados con las líneas de verificación
- Espacio para observaciones
- Espacio para la firma del entrevistado o del responsable del proceso observado (Evaluador, Candidato, Personal del CE en su caso el EI)
- Espacio para la firma del verificador externo y del representante del CE o EI.

Ejemplo:



Lista de verificación

Registro de marca del OC

Centro de Evaluación verificado	Fecha de verificación
	Día – Mes – Año

Nombre del Verificador Externo:	Línea de verificación	Verificación n°
Nombre completo		Tres dígitos

Instrucciones:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lea cuidadosamente cada uno de los ítems de la lista y conforme a lo descrito en el mismo, solicite a la contraparte que presente la evidencia documentada correspondiente. 2. Analice la evidencia proporcionada y determine, conforme a lo especificado en el ítem, la suficiencia y registre en el espacio respectivo el cumplimiento o no cumplimiento 3. En caso de contar con algún comentario adicional o bien notas que considere necesario documentar, regístrelas en el espacio de observaciones.
-----------------------	--

No.	Referencia	Ítem	Cumplimiento		Observaciones
			Sí	No	
1	Manual de Evaluación de Competencia	El diagnóstico que se utiliza para el candidato ¿cuenta con 20 reactivos o menos?			
2		¿Tiene al menos un reactivo que refiera al interés del candidato por certificarse?			



conocimiento • competitividad • crecimiento

Título del documento:

Anexos del Manual para la Verificación Externa

Anexo 5 F02-C-VERE-01 Reporte de Hallazgos

Documento mediante el cual se establecen objetivos y se identifican oportunidades para la mejora, los resultados de hallazgos, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas, las observaciones y el cierre.

Se elabora un reporte de acciones de mejora por cada hallazgo identificado.



Reporte de hallazgos

Registro de marca del OC

Fecha: Día – mes – año	Verificación No.: Tres dígitos	No.: Tres dígitos
-------------------------------	---------------------------------------	--------------------------

Identificación de hallazgo:

Línea de verificación: _____

Acción correctiva

Acción preventiva

Observación

Descripción del hallazgo

Describir claramente las características del hallazgo, el lugar donde se presenta (proceso, servicio o documento).

Identificación de la causa raíz

Revisar los datos existentes, clasificar y seleccionar las causas e identificar las consecuencias y la afección a los usuarios.

Posibilidad de acción correctiva/mejora

Identificación de la acción y la descripción de las actividades a realizar, el responsable de la implementación, fecha de implementación y las evidencias que se generarán.

Verificador Externo

Responsable verificado

Nombre y firma

Nombre y firma

Aplicación de la acción:

Fecha: _____ Día – mes – año

Tipo de acción aplicada:

Descripción de la acción aplicada por el OC de acuerdo al hallazgo identificado y el impacto ocasionado a los usuarios.

Organismo Certificador

Responsable verificado

Nombre y firma

Nombre y firma



conocimiento • competitividad • crecimiento

Título del documento:

Anexos del Manual para la Verificación Externa

**Anexo 6
F03-C-VERE-01 Informe de Verificación Externa**

El Informe constituye la etapa final del proceso de verificación, en el mismo se recogen todos los hallazgos detectados y el soporte documental para sustentar el dictamen emitido. Este Informe es escrito siempre para terceros



Informe de Verificación Externa

Registro de Marca del OC

Organización	Responsable
Nombre del CE o EI, que recibe la verificación	Título Nombres Apellido Paterno y Materno del responsable de recibir la verificación

Fecha de la Verificación	Verificación número	Tipo de Informe
Día – Mes - Año	Tres dígitos	Cierre de la Verificación

Participantes en la Verificación	
Nombre	Función

Documentos utilizados
Listado de los Documentos verificados con todos los datos y otros documentos involucrados en el proceso de la verificación externa.

Resultados Obtenidos
Resumen del proceso de verificación en el cual se informan los resultados obtenidos, la disposición de los involucrados, el trato en el proceso, las mejores prácticas, los puntos críticos y en su caso las contingencias.

Reporte de hallazgos
Se informa el número de hallazgos obtenidos, identificando los datos principales de los hallazgos.

Conclusiones de la Verificación
Comentarios del Evaluador con respecto al proceso realizado y los resultados obtenidos.

Observaciones
Para cualquier aclaración o información complementaria.

Recibí información clara y completa del proceso de verificación y estoy de acuerdo con los resultados emitidos.

Verificador Externo

Titular del CE o EI

Nombre y Firma

Nombre y Firma