



MECANISMOS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Los mecanismos de aseguramiento de la calidad implementados por el Centro de Evaluación (CE) de la Asociación de Agentes Aduanales de Piedras Negras en el Estándar de Competencia Laboral "*Representación del Agente Aduanal en los actos y formalidades del despacho aduanero*" identificado con el código EC0396 son relativos a que la certificación de competencias autorizada cumplirá con los criterios y procesos aquí indicados, al mismo tiempo se informan a los responsables involucrados en el procedimiento de certificación.

COORDINADOR

El Coordinador del CE tiene la función de asegurar y dar seguimiento a la decisión que haya tomado el interesado con respecto a obtener la certificación en la competencia laboral autorizada; por ello cualquier interesado tendrá derecho a hacerlo, sin más condiciones que las propias y derivadas de la competencia a certificar; no pudiendo ser excluidos por razones de género, nacionalidad, edad, escolaridad, capacidades diferentes, grupo lingüístico, cultural o racial o por cualquier otra razón, aunado que el Coordinador observará que, en caso de no acceder al proceso de evaluación, no sea por las razones descritas anteriormente.

EVALUADOR

El Evaluador tendrá la función de atender a los interesados en certificarse en la competencia laboral autorizada, mostrando en todo momento los principios, ética y filosofía del CE y lo señalado en el Manual de Atención a Usuarios.

Además le entregará al interesado la información necesaria para que este en posibilidades de cumplir el proceso de evaluación y la importancia de certificar su competencia, así mismo pudiera solicitar el llenado de un formato que servirá de apoyo para contactarlo y en su caso, utilizarlo para darlo de alta como usuario del Servicio Nacional de Competencias.

Si la decisión del interesado es obtener la certificación en la competencia laboral autorizada, se le informará acerca de los requisitos y costos (pago a realizar hasta se tenga informes que el resultado es de competencia), además se le aplicará un diagnóstico, el cual permitiría obtener una referencia para identificar las posibilidades de éxito que puede tener al seguir un proceso de evaluación y en su caso a fin de ofrecerle orientación sobre el tipo de formación y/o capacitación que debe cubrir en caso de que el diagnóstico arroje información de que el usuario pueda resultar "todavía no competente".

Cuando el resultado del diagnóstico arroje evidencia que es candidato a iniciar un proceso de evaluación, se le informa acerca de la documentación con la que tiene que cumplir, se le presentará el plan de evaluación, en el cual, se definirán las fechas y horarios así como la presentación de los resultados de la evaluación, se firmará y se le entregará una copia al candidato.

Además se le indica que el pago acordado quedará pendiente de recibirse hasta que se tenga información de que el resultado es de competencia.

Luego el Evaluador revisa antecedentes si el candidato cuenta con procesos de certificación; sino los tiene, procede a registrarlo por primera vez ante el CONOCER capturando los datos necesarios, si ya está registrado se procede a actualizar datos y al estar definidas fechas y horarios de la evaluación y demás actividades se asigna el proceso eligiendo la EC y se le avisa a la ANACE adjuntando el Programa de procesos de evaluación y verificación interna.



Previo (Una hora) antes de darse el inicio de la evaluación, el Evaluador verificará que el equipo esté listo y óptimo para iniciar el proceso de evaluación.

Cuando el candidato arribe al CE se le dará la bienvenida y será invitado a pasar al lugar designado para su evaluación, se procede dar apertura al Instrumento de evaluación, se le solicita dar lectura a las instrucciones dándole asesoría de la forma de contestar los reactivos; así mismo en caso de ser necesario le serán aclaradas las dudas que puedan surgir al momento de estar contestando el instrumento de evaluación.

Al terminar cada una de las etapas de la evaluación el Evaluador verificará que preferentemente esté todo contestado, de no ser así, se le invitará al interesado que revise nuevamente los reactivos que no hayan sido contestados, al finalizar el interesado guardará y cerrará cada una de las secciones de que consta el Instrumento de evaluación.

El Evaluador invitará al candidato a que aguarde unos momentos en lo que el Evaluador cierre de forma definitiva el proceso para luego identificar las mejores prácticas del Candidato y los no cumplimientos, las área de oportunidad y de mejora.

Una vez obtenida la Cédula de Evaluación se procede a integrar el Portafolio de Evidencias (PE).

El Evaluador, a través del índice del Portafolio de evidencias verificará detenidamente que se dé cumplimiento a lo estipulado en los lineamientos que ANACE indique para la integración de los PE y se le solicitará al interesado a rubricar los documentos correspondientes para estar en posibilidades de enviar el Portafolio de Evidencias a la ANACE dentro del plazo de 5 días hábiles, posteriores a la fecha de haberse realizado la evaluación.

Aunque previo o el mismo día en que se envía el PE se envía la Solicitud de Dictamen

Una vez obtenido informes de que el resultado del dictamen emitido por el Organismo Certificador en caso de haber sido encontrado “todavía no competente o se hubiera rechazado el portafolio de evidencias”, se le indicará el proceso a seguir si desea realizar otro intento de certificación.

DEPARTAMENTO DE FACTURACION

El interesado una vez que se le informe por parte del Evaluador que el resultado de su evaluación fue competente acude al Departamento de Facturación a través del Coordinador del CE a fin de efectuar el pago por el proceso de evaluación, teniendo la opción de realizar el pago vía transferencia bancaria previa información de los datos del banco, cuenta e importe.

El Departamento de Facturación procederá a emitir la factura correspondiente y dará aviso al Evaluador vía correo electrónico de que el pago ha sido realizado.

EVALUADOR

El Evaluador solicita a Contabilidad realizar depósito a ANACE (solo cuando se tenga información que obtuvo un resultado de competencia) de la cantidad correspondiente por derechos de certificación.

DEPARTAMENTO DE FACTURACION

Departamento de Facturación al efectuar el depósito a la ANACE procede a remitir al Evaluador el comprobante de depósito para informarlo a la ANACE.



EVALUADOR

Todos nuestros documentos originales del portafolio de evidencias quedarán resguardados, así como los portafolios de evidencias y las observaciones que ANACE señale en su momento.

Finalmente le son aclaradas las dudas y preguntas del candidato en caso de existir y cuando el certificado de competencia laboral sea emitido se le solicitará acudir por el mismo, a lo que el Evaluador procederá a realizar su entrega mediante el acuse de recibo correspondiente, así mismo se le pondrá a consideración las encuestas de satisfacción del proceso de evaluación de competencia y la encuesta de satisfacción al cliente de esta última se representarán los resultados cada mes por el Evaluador y mediante graficas de Excel.

Así mismo se le indica al candidato que en caso de que tenga una queja y/o sugerencia la puede manifestar en la Página Web <http://www.aaapn.mx> específicamente en la liga: <http://www.aaapn.mx/aniv50/info/servicios/ceneval.php> o en el buzón del CE en el formato que tenemos a su disposición físicamente.

El procedimiento implementado de atención de quejas y/o sugerencias del CE para su pronta referencia se encuentra en la citada Página Web [http:// www.aaapn.mx](http://www.aaapn.mx) en la liga también referida previamente: <http://www.aaapn.mx/aniv50/info/servicios/ceneval.php>

EVALUADOR-COORDINADOR

Procede a atender las recomendaciones, medidas preventivas y correctivas que resulten de las verificaciones externas para asegurar la transparencia, la objetividad y la calidad en el proceso, para lo cual al finalizar éstas, ambos se reunirán para definir las acciones a seguir y se documentarán en el lugar designado por el Coordinador.