



Política de Servicio General

1. Condiciones Generales de Prestación del Servicio

- Los servicios ofrecidos por el Centro Evaluador se prestan conforme a las fechas, condiciones y alcances establecidos en la **Orden de Servicio** y, en su caso, en el **Plan de Evaluación**.
- El candidato se compromete a cumplir con las fechas, horarios y entregables acordados para cada servicio contratado.
- El incumplimiento por parte del candidato podrá derivar en la **pérdida del servicio**, conforme a lo establecido en las presentes políticas.

2. Política de Reprogramación y No Presentación

- Se permite **una sola reprogramación por servicio o sesión**, siempre que se solicite con un mínimo de **24 horas de anticipación**, salvo en los casos específicos establecidos en este documento.
- Las **ausencias sin aviso previo** se considerarán como **servicio o sesión consumida**, sin derecho a reprogramación.
- En los procesos de **evaluación**, la reprogramación solo será posible por **causa de fuerza mayor**, debidamente justificada, debido a los trámites administrativos ante CONOCER.

3. Condiciones Específicas del Servicio

Las siguientes condiciones aplican de manera particular según el tipo de servicio contratado y complementan las políticas generales establecidas en este documento.

3.1 Valoración Técnica EC0935

- La cancelación de la Valoración Técnica deberá solicitarse con un mínimo de **24 horas de anticipación**.
- Se permite **una sola reprogramación**, siempre que se solicite con al menos **12 horas de anticipación**.
- La **no presentación** del candidato en la fecha y hora programadas se considerará como **servicio consumido**, sin derecho a reprogramación o reembolso.
- La bonificación derivada de la Valoración Técnica tendrá una **vigencia de 30 días naturales** a partir de la fecha de entrega del reporte.
- En caso de que la bonificación no sea utilizada dentro del periodo de vigencia, **se perderá automáticamente**, sin posibilidad de prórroga.



3.2 Sesiones y Taller EC0935

- Se permite **una sola reprogramación por sesión**, siempre que se solicite con un mínimo de **24 horas de anticipación**.
- La **no presentación** del candidato en la sesión programada implicará que la sesión se considere **consumida**.
- El Centro Evaluador entregará al candidato un **calendario oficial de sesiones**, el cual será la referencia para la gestión de fechas y horarios.

3.3 Evaluación (Aplicable a todos los Estándares de Competencia)

- El candidato deberá **cumplir estrictamente** con las fechas establecidas en el **Plan de Evaluación**.
- Cualquier modificación a las fechas programadas solo podrá realizarse por **causa de fuerza mayor**, debidamente justificada.
- La **inactividad del candidato por un periodo de 15 días naturales**, sin causa justificada, implicará el **reinicio del proceso de evaluación desde la etapa de diagnóstico**, sin reembolso de servicios previamente consumidos.

3.4 Gestión del Certificado (Aplicable a todos los Estándares de Competencia)

- El tiempo estimado para la emisión del **dictamen técnico** será de hasta **15 días hábiles**, contados a partir de la conclusión formal del proceso de evaluación.
- El tiempo estimado para la emisión del **Certificado de Competencia Laboral** por parte de la autoridad competente será de hasta **90 días naturales**, conforme a los plazos establecidos por CONOCER.
- Una vez notificada la disponibilidad del certificado, el **pago correspondiente deberá realizarse dentro de un plazo máximo de 5 días naturales**.
- El servicio de gestión del certificado es **no reembolsable**.

3.5 Alineaciones NO EC0935

- Se permite **una sola reprogramación por sesión**, siempre que se solicite con un mínimo de **24 horas de anticipación**.
- La **no presentación** del participante en la sesión programada implicará que la sesión se considere **consumida**.
- El Centro Evaluador entregará un **calendario oficial**, el cual deberá ser confirmado por el participante.
- La **inactividad del participante por un periodo de 15 días naturales** implicará la **suspensión del proceso de alineación**, sin derecho a reembolso.



4. Política de Bonificaciones

- El bono por Valoración Técnica permite descontar el monto pagado de la Valoración Técnica en **un solo servicio** del EC0935 (Sesiones Técnicas, Taller, Evaluación o Gestión del Certificado).
- La bonificación tendrá una **vigencia de 30 días naturales** contados a partir de la fecha de entrega del reporte.
- La bonificación **no es acumulable** con otros descuentos, promociones o paquetes.
- La bonificación es **no reembolsable y no transferible**.

5. Política de Cancelación

- Si el servicio contratado **aún no ha iniciado**, el candidato podrá solicitar la cancelación y, en su caso, el reembolso correspondiente, descontando las comisiones bancarias aplicables.
- Si el servicio **ya ha iniciado**, no procederá ningún reembolso.
- Si el servicio presenta **avance, consumo de sesiones o ejecución parcial**, no aplicará reembolso alguno.

6. Aceptación de Políticas

Al contratar cualquier servicio ofrecido por el Centro Evaluador y aceptar la **Orden de Servicio**, el candidato manifiesta haber leído, entendido y aceptado en su totalidad las políticas establecidas en este documento.