



DOCUMENTO GENERAL

G.S.CL-04
Edición 02

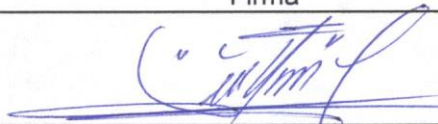
NORMATIVO PARA LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS


1 de 9

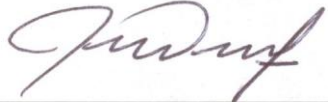
DOCUMENTO GENERAL

NORMATIVO PARA LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS

Edición 02

Elaborado por:	Fecha	Firma
Jefe Departamento de Certificación Laboral	23/09/2014	

Revisado por:	Fecha	Firma
Jefe División Técnica	24/09/2014	

Aprobado por:	Fecha	Firma
Gerente	26/09/2014	

	DOCUMENTO GENERAL	G.S.CL-04 Edición 02
	NORMATIVO PARA LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	2 de 9

1. OBJETIVO

Establecer el marco normativo para la evaluación y certificación de competencia de personas, en lo referente a otorgar, suspender, retirar o ampliar y reducir el alcance de la certificación, según la norma ISO 17024.

2. ALCANCE

Aplica para la certificación de personal, basado en la norma internacional ISO 17024.

3. RESPONSABILIDAD

Son responsables de aplicar el presente normativo: personal de Centros de Evaluación o Unidades Operativas que prestan el Servicio de certificación de personas, personal del Departamento Técnico Pedagógico, personal del Departamento de Certificación y candidatos que solicitan la certificación.

Nota: las actividades de certificación de personal, es administrada por el Departamento de Certificación Laboral – DCL, de la División Técnica del INTECAP. El Organismo de Certificación es el INTECAP. Para facilidad de lectura y comprensión, en este documento al referirse al Organismo de Certificación se escribirá: INTECAP-DCL, refiriéndose a INTECAP y el Departamento de Certificación Laboral.

4. DEFINICIONES:

Persona certificada: persona que ha demostrado satisfactoriamente la competencia y requisitos de un esquema de certificación vigente.

Apelación: solicitud presentada por un solicitante, candidato o persona certificada, para que se considere cualquier decisión tomada por el organismo de certificación relacionada con su estado de certificación deseado.

Queja: expresión de insatisfacción, distinta de una apelación presentada por un individuo u organización, a un organismo de certificación, relacionada con las actividades de dicho organismo o persona certificada, para la que se espera una respuesta.

Suspensión del certificado: pérdida temporal de validez del certificado, hasta por un período de seis meses calendario, según decisión del INTECAP-DCL por incumplimiento de requisitos y condiciones establecidos en este documento, las relativas a los resultados de las actividades de vigilancia de la certificación o resultados de evaluaciones de renovación.

Retiro del certificado: pérdida definitiva de validez del certificado, solicitada por la persona certificada o según decisión de INTECAP-DCL, por incumplimiento de requisitos y condiciones de este normativo y las relativas a los resultados obtenidos de las actividades de vigilancia de la certificación o resultados de las evaluaciones para la renovación.

Los requisitos para la certificación, se describen en cada esquema de certificación correspondiente.

	DOCUMENTO GENERAL	G.S.CL-04 Edición 02
	NORMATIVO PARA LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	3 de 9

5. CONDICIONES

El INTECAP-DCL, realiza sus actividades de certificación, bajo las siguientes condiciones:

- 5.1. La formación o capacitación son procesos totalmente independientes a los procesos de certificación por competencias laborales, esto para asegurar que la imparcialidad, confidencialidad y seguridad de la información no estén comprometidas.
- 5.2. El que un grupo de personas tomen un curso previo a la certificación, no implica necesariamente que la evaluación será más fácil. La evaluación y certificación por competencias, es un proceso de demostración del saber hacer (aplicación de conocimientos).
- 5.3. Si algún esquema de certificación requiere educación o formación previo al proceso de evaluación para la certificación, el INTECAP-DCL no requiere como prerrequisito exclusivo que los candidatos completen dicha educación o formación en el INTECAP. El candidato tiene la libertad de formarse en los centros de formación de su conveniencia.
- 5.4. Los evaluadores (examinadores) son designados a candidatos que no hayan formado o capacitado, por un periodo de dos años desde la fecha de finalización de las actividades de formación. Si por alguna razón se diera la necesidad de hacerlo, el Centro de Evaluación, podrá designar un verificador para el proceso, para asegurar la imparcialidad.

6. OBLIGACIONES DEL CANDIDATO

- 6.1. El Candidato debe proporcionar la información requerida en el formulario de “solicitud de certificación”, ya sea para certificación inicial, para renovación de la certificación o ampliación del alcance. Esta información ha de ser precisa y fidedigna, tales como: alcance, documentos normativos de requisitos de los esquemas, nombre completo, documento de identidad y toda la información requerida en el formulario de solicitud de certificación.
- 6.2. Con base en la información proporcionada en la solicitud, se confirmará al solicitante, la recepción de la solicitud.
- 6.3. Suministrar la documentación e información requerida por el INTECAP-DCL según certificación requerida.
- 6.4. Cancelar en los plazos estipulados, en la cuentas indicadas por el INTECAP, el valor de los servicios de evaluación y certificación.
- 6.5. Presentarse al examen y evaluaciones requeridas, en las fechas, horas y lugares programados por el Centro de Evaluación. No debe presentarse bajo efectos de alcohol, drogas o cualquier sustancia tóxica. No debe ingresar al Centro de evaluación con armas de fuego o punzo cortantes que pongan en peligro la integridad física de las personas.

Por incumplimiento de estas condiciones, El INTECAP-DCL, se reserva el derecho de suspender el proceso de evaluación y no podrá devolver el valor de la evaluación y certificación cancelada por el candidato.

- 6.6. Informar inmediatamente a INTECAP-DCL sobre los cambios siguientes:
 - a. Cambios en la dirección de contacto (número telefónico, dirección electrónica, dirección física y otros medios).
 - b. Quejas de los clientes de los servicios prestados, en el alcance de la certificación.
 - c. Apertura de investigaciones judiciales en su contra.



d. Sanciones impuestas por autoridades competentes en el ámbito de los servicios prestados bajo el alcance de la certificación.

Según lo anterior INTECAP-DCL se reserva el derecho de realizar evaluaciones extraordinarias al candidato, para verificar el cumplimiento de los requisitos de la certificación, lo cual podrá ocasionar la suspensión o retiro de la misma.

- 6.7. Permitir que el INTECAP-DCL tenga accesible al público o proporcione a petición la información relativa a las certificaciones otorgadas, suspendidas o retiradas. Si por razones excepcionales, el Candidato considera que el acceso a esta información debe ser limitado, debe notificar a INTECAP-DCL, indicando las justificaciones correspondientes. Estas justificaciones deben ser revisadas y validadas por el INTECAP-DCL.
- 6.8. Presentarse a la reevaluación (examen permitido), en un lapso máximo de seis meses calendario después de haber presentado la primera evaluación.
- 6.9. Suministrar al INTECAP-DCL dentro de los plazos establecidos, la información pertinente a investigaciones iniciadas por la autoridad correspondiente y permitir investigar las quejas o reclamaciones de los clientes de los servicios prestados en el alcance de la certificación que se reporten directamente al Candidato o a INTECAP-DCL.
- 6.10. Firmar el acuerdo de buen uso del certificado.

7. OBLIGACIONES DEL INTECAP-DCL

- 7.1. Proporcionar al candidato toda la información relacionada con el proceso de evaluación y certificación laboral.
- 7.2. Tratar de manera confidencial la información obtenida del Candidato en relación con las actividades desarrolladas para la gestión del certificado y usarla solamente para los fines relacionados con la gestión del mismo.
- 7.3. En caso que una autoridad competente requiera esta información, INTECAP-DCL informará al candidato o persona certificada, utilizando cualquier medio formal de comunicación.
- 7.4. Cuando esta solicitud sea de terceros, diferente a la autoridad competente, mediante la firma del Formato solicitud de la certificación previamente autorizada, puede brindar esta información.
- 7.5. Atender a los solicitantes, candidatos y personas certificadas:
 - a. De manera imparcial.
 - b. Ser equitativos.
 - c. No restringir el acceso a la certificación por razones financieras u otras condiciones limitantes indebidas, tales como la membresía a una asociación o a un grupo.
 - d. No debe utilizar procedimientos destinados a limitar o impedir, de forma arbitraria, el acceso de solicitantes y candidatos a una certificación.
- 7.6. El INTECAP-DCL reúne suficiente evidencia objetiva, para tomar la decisión sobre la Certificación. El Candidato es responsable de lograr la conformidad de los requisitos de la certificación, según esquema de certificación.
- 7.7. INTECAP-DCL presenta al candidato un informe con detalles de las oportunidades de mejora (brechas), cuando no ha logrado llegar al nivel requerido en la primera evaluación.

	DOCUMENTO GENERAL	G.S.CL-04 Edición 02
	NORMATIVO PARA LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	5 de 9

7.8. La certificación de la competencia no exonera a la persona certificada de su responsabilidad de cumplir con los requisitos legales vigentes y proveer servicios que cumplan los requisitos según las leyes de Guatemala.

7.9. La certificación no es garantía del cumplimiento de requisitos legales o contractuales exigibles a los servicios cubiertos por el alcance de la certificación.

8. GESTIÓN DE LA CERTIFICACIÓN (PROCESO PARA LA CERTIFICACIÓN)

La Certificación comprende las actividades necesarias para decidir sobre el mismo, para las cuales el INTECAP-DCL conserva la autonomía, para el otorgamiento, mantenimiento, renovación, ampliación, reducción, suspensión y retiro del certificado.

8.1. Evaluaciones y exámenes

El INTECAP-DCL asignará evaluadores y examinadores que no hayan participado en la capacitación o formación del candidato en un lapso de (2) años anteriores a la solicitud de la certificación. Este personal puede ser empleado del INTECAP o externo vinculado con un contrato de prestación de servicios.

Durante los exámenes, pueden participar personas vigilantes de los exámenes, o supervisor, que puede estar integrado por personal empleado de INTECAP o personal externo vinculado con un contrato de prestación de servicios.

8.2. Evaluación inicial.

Una vez se haya comprobado el cumplimiento de los pre-requisitos / requisitos establecidos en el esquema y el candidato ha pagado los derechos de evaluación y presentación de exámenes, el candidato debe presentarse a la evaluación en el sitio y fecha asignados y comunicados previamente por el Centro de Evaluación.

En caso que el candidato no se presenta al examen, el INTECAP-DCL no hará reembolso del dinero pagado.

Antes del inicio de la evaluación, el Candidato debe presentar al examinador o vigilantes de examen, el documento de identidad original.

Una vez presentado el examen, éste se revisará y calificará por parte de INTECAP-DCL y le comunicará a cada candidato los resultados.

La vigencia del certificado inicia a partir de la decisión de INTECAP-DCL de otorgar el certificado y la fecha finalización dependerá de lo establecido en el esquema de certificación.

8.3. Certificación.

Para el otorgamiento, ampliación, mantenimiento, reducción, renovación del Certificado se requiere que durante la evaluación se compruebe el cumplimiento de los requisitos del esquema.

En caso que se cumplan los requisitos indicados, el INTECAP-DCL podrá aprobar el otorgamiento, ampliación, mantenimiento, reducción, renovación del Certificado con base en el concepto emitido. El INTECAP-DCL podrá abstenerse de autorizar el otorgamiento, ampliación, mantenimiento,

	DOCUMENTO GENERAL	G.S.CL-04 Edición 02
	NORMATIVO PARA LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	6 de 9

reducción, renovación del Certificado, si a juicio sustentado, existen condiciones del Candidato que pueden estar en contra de la imagen o credibilidad de la certificación o del INTECAP.

8.4. Periodo de la Certificación.

La certificación se otorga por un período según lo establecido en el esquema de certificación, contados a partir de la fecha de vigencia establecida en el certificado, que puede prorrogarse a voluntad de las partes siempre y cuando el Candidato realice los pagos correspondientes, se presente a la renovación conforme con los requisitos del esquema y presente cuando corresponda los de servicios prestados según alcance de la certificación.

8.5. Renovación.

Cualquier persona certificada podrá solicitar la renovación de certificado de acuerdo con los requisitos establecidos en el documento informativo de la solicitud, ampliación y/o renovación; o según lo establecido en cada esquema de certificación.

Antes de seis (6) meses de la fecha de vencimiento de la vigencia del Certificado, el titular debe solicitar a INTECAP-DCL la renovación de la certificación, cumpliendo los requisitos del esquema y la presentación a la evaluación y exámenes de renovación, previo el pago de los derechos correspondientes.

9. AMPLIACIÓN DE CERTIFICACIÓN

En los casos en que un esquema de certificación tiene contemplada ampliación de alcance del certificado, las personas certificadas podrán solicitar dicha ampliación de acuerdo con los requisitos establecidos en el mismo esquema.

10. DERECHOS PARA EL USO DEL CERTIFICADO DE INTECAP

- 10.1.** El Candidato que ha obtenido autorización para el uso de los Certificados por parte de INTECAP-DCL, puede también utilizar el logotipo de INTECAP, de acuerdo con el normativo establecido institucionalmente, para lo cual hay que presentar solicitud al Departamento de Comunicación y Mercadeo.
- 10.2.** Los derechos de uso del certificado no pueden ser cedidos por el Titular a ninguna persona.
- 10.3.** El certificado debe usarse siguiendo las disposiciones que se indican a continuación:
 - a. Cumplir con las disposiciones indicadas en el esquema de certificación.
 - b. Emitir declaraciones relativas a la certificación, sólo con respecto al alcance de la certificación otorgada.
 - c. No utilizar la certificación de manera que pueda dañar la reputación del INTECAP, y no emitir ninguna declaración relativa a la certificación que el INTECAP pueda considerar engañosa o no autorizada;
 - d. Dejar de hacer declaraciones relativas a la certificación, a partir de suspender o retirar la certificación, que contengan cualquier referencia al organismo de certificación o a la certificación misma, y devolver todos los certificados emitidos por el organismo de certificación;
 - e. No utilizar el certificado de manera que pueda inducir a engaño.

	DOCUMENTO GENERAL	G.S.CL-04 Edición 02
	NORMATIVO PARA LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	7 de 9

- f. Período de vigencia del certificado.
- g. Usado por el titular del certificado.
- h. Sin ningún cambio.
- i. Las ampliaciones o reducciones deben mantener las proporciones originales y que sean legibles.
- j. En documentos como medios publicitarios, debe estar con claridad la descripción del alcance de la certificación y su vigencia.
- k. de manera que propicie la confusión con otros servicios que preste el titular y que no están en el alcance de la certificación

11. SANCIONES, SUSPENSIÓN Y RETIRO DE LA CERTIFICACIÓN.

11.1. SANCIONES

Las siguientes causas pueden dar lugar a sanciones por parte de INTECAP-DCL:

- a. La infracción a las condiciones indicadas en el presente documento.
- b. No presentar en los plazos establecidos la información requerida para la vigilancia.
- c. Alterar o cambiar el contenido del alcance del Certificado o su vigencia.
- d. Presentar documentación falsa para obtener o mantener la certificación.
- e. Uso indebido del certificado o para actos ilícitos.
- f. Quejas presentadas por clientes por el empleador o clientes de la personal certificada, serán analizados y validados por INTECAP-DCL.
- g. Si el titular del certificado resulta involucrado en cualquier tipo de escándalo publicado en prensa, radio, televisión, redes sociales o internet o en investigaciones judiciales o administrativas por la práctica de actividades ilícitas, ilegales o por la afectación injustificada de derechos de terceros. Estos criterios y evidencias serán validados por el INTECAP-DCL a través del Departamento Jurídico.
- h. Resultar el titular del certificado o cualquier persona con el vinculado, condenado judicialmente por cualquiera de los hechos descritos en el literal anterior. Este criterio será validado por el INTECAP-DCL a través del Departamento Jurídico.

Las sanciones por aplicar, de manera aleatoria, conjunta o separadamente y dependiendo de la gravedad de las infracciones podrán ser:

- a. Amonestación escrita con el requerimiento de que cesen las infracciones en un plazo determinado.
- b. Suspensión del Certificado, la cual no podrá ser superior a ciento ochenta a seis meses calendario, para corregir la situación que originó la sanción, de lo contrario se procederá al retiro del certificado. El INTECAP-DCL puede exigir como condición para levantar la suspensión, el resarcimiento demostrado de perjuicios sufridos por terceros o por INTECAP mismo.

INTECAP-DCL puede solicitar que se dé difusión y publicidad que considere conveniente acerca de las sanciones, suspensión y retiro, impuestas a una persona certificada.

	DOCUMENTO GENERAL	G.S.CL-04 Edición 02
	NORMATIVO PARA LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	8 de 9

11.2. SUSPENSIÓN DEL CERTIFICADO

El certificado podrá ser suspendido por una de las siguientes causas:

- a. Por no cumplir los acuerdos de pago. En estos casos INTECAP-DCL podrá suspender el certificado, quedando en estado de suspendido hasta la persona certificada cancele el valor de la certificación.
- b. Por incurrir el titular del certificado en cualquiera de las actividades descritas en los numerales 11.1.a) – 11.1.h) del presente documento.
- c. La suspensión de la certificación, implica la renuncia por parte del Titular a cualquier acción legal en contra de INTECAP-DCL. Así mismo, el Titular no podrá seguir utilizando el certificado para ningún fin a partir de la fecha en que le sea notificada por escrito la suspensión del certificado.
- d. En caso que el Titular siga utilizando el certificado, el INTECAP-DCL, podrá iniciar las acciones legales correspondientes y exigir el pago de los derechos y compensaciones por uso indebido del certificado.
- e. El estado de suspensión no debe superar los seis meses calendario a partir de su inicio. Si este plazo es superado, se procede a la cancelación respectiva. Si el plazo definido para la suspensión sobrepasa la fecha de vigencia del certificado, prevalecerá la fecha de vigencia del certificado.
- f. El INTECAP-DCL puede solicitar que se dé la difusión y publicidad que considere conveniente acerca del retiro del certificado.

11.3. RETIRO DEL CERTIFICADO:

El Certificado podrá ser retirado por una de las siguientes causas:

- a. Por solicitud escrita del Titular (persona certificada).
- b. Por no mejorar dentro de los plazos establecidos las causas que dieron origen a una suspensión. La incapacidad para resolver los temas que dieron lugar a la suspensión, en un tiempo definido, da como resultado el retiro de la certificación (9.5.2).
- c. Por una o más infracciones descritas en los numerales 11.1.a) – 11.1.h) de este documento.
- d. Por reincidencia en una sanción de suspensión del certificado.
- e. Por incurrir en actividades que atenten contra la imagen del INTECAP o de las actividades de certificación.

El retiro de la certificación implica la renuncia por parte del Titular a cualquier acción legal en contra del INTECAP.

En caso de retiro del Certificado, todos los derechos de uso del mismo cesan inmediatamente, quedando obligado el Titular a suspender toda publicidad relativa al mismo a partir de la fecha en que le sea notificada por escrito el retiro del certificado.

Si por alguna razón la persona certificada no es localizable en el territorio nacional por ninguno de los medios, INTECAP publicará en su página web: www.intecap.edu.gt/certificacion, una lista de personas con certificado retirado.

	DOCUMENTO GENERAL	G.S.CL-04 Edición 02
	NORMATIVO PARA LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	9 de 9

En caso que la persona siga utilizando el certificado, el INTECAP podrá iniciar las acciones legales correspondientes y exigir el pago de los derechos y compensaciones por uso indebido del certificado.

El INTECAP-DCL puede solicitar que se dé la difusión y publicidad que considere conveniente acerca del retiro de la certificación.

11.4. REDUCIR EL ALCANCE DEL CERTIFICADO

- a. Cada esquema de certificación, especifica si tiene diferentes alcances la certificación.
- b. La incapacidad para resolver los temas que dieron lugar a la suspensión, en un tiempo definido, da como resultado el retiro de la certificación o reducir el alcance de la certificación (9.5.2).

12. APELACIONES Y QUEJAS

APELACIONES

Las decisiones tomadas por el INTECAP-DCL respecto a la certificación son susceptibles del trámite de apelación, que será presentado por el Candidato ante el Comité de Apelaciones del Departamento de Certificación. El trámite se realiza de acuerdo con el procedimiento establecido. Esta apelación debe ser presentada por el candidato, con las evidencias que la sustentan, dentro de los 10 días hábiles siguientes al recibo de la notificación de la decisión tomada (resultados). Si transcurrido este plazo el Candidato no presenta solicitud de apelación, se entiende que acepta dichas decisiones sin lugar a posteriores reclamaciones judiciales o extrajudiciales.

Al recibir una solicitud de apelación, el comité de apelaciones, realizará las actividades según procedimiento establecido y presentará al candidato, el resultado de las actividades realizadas.

QUEJAS

Si el Candidato o persona certificada, considera que existen aspectos de insatisfacción con los servicios de certificación que presta el INTECAP-DCL, puede presentar la queja correspondiente con las evidencias que sustentan la insatisfacción, en la dirección de correo electrónico certificacion@intecap.edu.gt, o presentarse al Departamento de Mercadeo y Comunicación en la sede central de INTECAP o hacer uso del libro de quejas disponible en todos los Centros de Evaluación o personalmente en el Departamento de Certificación Laboral del INTECAP.

El INTECAP-DCL investigará la queja de acuerdo con los procedimientos establecidos para tal fin y responderá formalmente a quien la interpone. Si la investigación de la queja implica incumplimiento de los requisitos establecidos por el DCL en sus procedimientos, se establecerán las correcciones y acciones correctivas pertinentes.

13. COSTOS DE LA CERTIFICACIÓN

La certificación tendrá el costo, según las tarifas vigentes aprobadas por la Gerencia del INTECAP. En cada servicio de certificación se enviará al interesado la cotización correspondiente, para su aprobación.