	Procedimiento de Calidad	P.O.DR-08 Edición 01
	Evaluación y Certificación Sectorial	1 de 5

1. Objetivo

Establecer los lineamientos que se aplican para la ejecución del proceso de evaluación y certificación laboral sectorial, basado en esquemas de certificación y en los requisitos de la norma internacional ISO 17024.

2. Alcance

Aplica para la evaluación de competencia de personas, con base en esquemas de certificación y de conformidad con los requerimientos de la norma **ISO/IEC 17024 Evaluación de la conformidad – requisitos generales para organismos que realizan la certificación de personas.**

3. Responsabilidad

Son responsables de aplicar el presente procedimiento, el personal de las Unidades Operativas (Centros de Capacitación, Departamentos de Servicios Empresariales, Delegaciones Departamentales), Departamento Técnico Pedagógico, Departamento de Certificación Laboral y Departamento de Aseguramiento de la Calidad.

4. Definiciones

Acuerdo de confidencialidad: documento mediante el cual se realiza un compromiso para gestionar la información del proceso de certificación de personas en forma confidencial.

Aún no competente: resultado de un candidato que no alcanza suficiencia en su desempeño durante el proceso de evaluación, de acuerdo con los requerimientos establecidos en el Esquema de Certificación.

Brechas o áreas de mejora: son las áreas que, dentro del proceso de evaluación, el candidato no superó con éxito.

Candidato: solicitante que ha cumplido los prerrequisitos especificados y ha sido admitido en el proceso de certificación.

Unidades Operativas: unidades del Intecap que llevan a cabo los procesos de certificación.

Competencia: capacidad para aplicar conocimientos y habilidades para lograr los resultados previstos, de acuerdo con lo referido en los esquemas de certificación.

Competente: candidato que evidencia suficiencia en su desempeño durante el proceso de evaluación, de acuerdo con los requerimientos establecidos en el Esquema de Certificación Laboral (EC).

Esquema de Certificación Laboral o Esquema de Certificación (EC): requisitos específicos de competencia relacionados con categorías especificadas de trabajadores a los que se aplican las mismas normas, reglas particulares y los mismos procedimientos.

Evaluación: proceso que valora el cumplimiento de una persona en relación a los requisitos del esquema de certificación.

Evaluador o examinador: Persona competente para llevar a cabo y calificar un examen.


Examen: mecanismo que es parte de la evaluación y que mide la competencia de un candidato por uno o varios medios, tales como: escritos, orales, prácticos y por observación, según lo definido en el esquema de certificación.

Lugar de evaluación: son instalaciones, sitios o áreas, donde se realizan procesos de evaluación y que cumplen con las condiciones para la aplicación de un examen.

Portafolio de Evidencias: Compilación de evidencias del proceso de certificación.

Proceso de certificación: actividades mediante las cuales se determina que una persona cumple los requisitos de certificación, que incluyen la solicitud, la evaluación, la decisión de certificación, la renovación de la certificación y el uso de certificados y logotipos/marcas.

Recertificación o renovación: reactivación del período de vigencia de un certificado realizada por una persona

	Procedimiento de Calidad	P.O.DR-08 Edición 01
	Evaluación y Certificación Sectorial	2 de 5

certificada, con base en los requisitos del esquema de certificación.







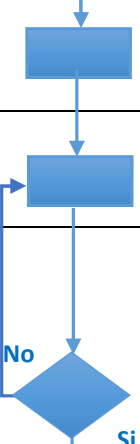


Reevaluación: aplicación de un examen a un candidato que en el examen inicial haya sido declarado “aún no competente”. Se aplica únicamente en las brechas que tenga el candidato.

Solicitante: persona o empresa que ha presentado una solicitud para ser admitido en el proceso de certificación.


5. Descripción del proceso




El personal que interviene en el proceso de certificación debe aplicar el procedimiento P.O.CL-02 Gestión de Imparcialidad, Conflicto de Intereses, Confidencialidad y Seguridad de la Información y firmar el Acuerdo de confidencialidad.

La supervisión se realiza en cualquier etapa del proceso, de acuerdo con los procedimientos establecidos en el SGCI.

Actividad	Diagrama	Responsable	Documento Consultado	Documento Generado	Descripción
					
1. Solicitud de información		S	Página web		Solicitante requiere información del servicio de certificación laboral a la UO.
2. Revisión de la solicitud		CDSE/ PD	1, 2		Personal de la UO revisa que la certificación solicitada se encuentre en la oferta del servicio. Si no se cuenta con esquema de certificación se envía requerimiento al DCL, para establecer la factibilidad de desarrollar el esquema.
3. Información al solicitante		CDSE/ PD	1, 2, 3, 4		CDSE/PE proporciona una descripción general del proceso de certificación al solicitante (requisitos, alcance, proceso de evaluación, derechos del solicitante, obligaciones de la persona certificada y las tarifas o pagos del proceso), de acuerdo con el esquema de certificación requerido.
4. Factibilización del servicio		CDSE/ PD	2	5, 9	CDSE/PE factibiliza el servicio, donde se definen los acuerdos de ambas partes y proporciona la cotización al solicitante, adjuntando esquema de certificación y formulario de solicitud.
5. Entrega de documentos por solicitante		S	2, 4	4, 6	Solicitante llena la solicitud de certificación y completa los prerrequisitos establecidos en el esquema de certificación y los entrega a la UO para revisión y aprobación.
6. ¿Se cumplen los prerrequisitos?		CDSE, ECAR, PD	2	2, 4, 6,9	CDSE/PD revisa la(s) solicitud(es) y evidencias de prerrequisitos y conforma expediente de cada solicitante. Si es necesario, se requiere información para completar la documentación. ECAR revisa los documentos (de los Departamentos de Servicios Empresariales) para confirmar que el(los) solicitante(s) cumple(n) lo requerido por el esquema de certificación.
7. Autoevaluación diagnóstica		CDSE / PD	2, 4, 10	10	Persona designada aplica la evaluación diagnóstica (opcional, a criterio de la UO). La evaluación tiene como propósito identificar posibilidades de éxito, con base en una autodeclaración del candidato.
					

1					
8. Elaboración del contrato y plan de evaluación		CDSE/ PD, E	2, 4, 6	7, 11	<p>Responsable designado revisa en SITIO el banco de "Proveedores Individuales de Servicios Técnicos o Profesionales" y la disponibilidad de evaluador.</p> <p>Evaluador revisa las solicitudes de certificación y determina si existe conflicto de intereses. Asigna las fechas de evaluación para cada candidato y elabora el plan de evaluación.</p> <p>UO designa o contrata al evaluador e ingresa la información de los candidatos en SITIO.</p>
9. Realizar sensibilización del proceso		E	2, 4	8	<p>Evaluador brinda información a los candidatos sobre el proceso de evaluación, las actividades a evaluar, los recursos, tiempos y tipos de evaluación a realizar.</p>
10. Aplicar el examen de certificación		PD/ ECAR, E	2, 4, 12, 18	12	<p>PD/ECAR entrega los instrumentos de evaluación al personal asignado o al evaluador, resguardando la confidencialidad de los documentos.</p> <p>Evaluador aplica los instrumentos de evaluación según el plan de evaluación y los lineamientos para evaluadores.</p>
11. Elaboración de informes y emisión de dictamen técnico		E	12	13, 14,15	<p>Evaluador califica los instrumentos de evaluación, emite dictamen técnico de competencia, elabora los informes y conforma el portafolio de evidencias (ver Anexo 01).</p> <p>Evaluador elabora los informes de servicios prestados, de acuerdo al contrato.</p>
12. Revisión del portafolio de evidencias		E, ECA/ECAR	15	15	<p>Evaluador entrega el portafolio completo a ECA/ECAR en un plazo máximo de 5 días hábiles, contados a partir de la fecha de la última evaluación.</p> <p>ECA/ECAR revisa el portafolio de evidencias, solicitando correcciones en caso sean necesarias, las cuales deben realizarse en un plazo no mayor a 05 días hábiles.</p>
13. Aprobación del proceso de evaluación y solicitud de certificados		ECAR	15	15, 16	<p>ECAR entrega portafolio de evidencias a ECAR.</p> <p>ECAR revisa el portafolio de evidencias, aprueba el proceso de certificación laboral y solicita los certificados al DCL, en un tiempo máximo de 10 días hábiles.</p>
14. Impresión y gestión de certificados		DCL, CDSE/ PD	16	16, 17	<p>DCL registra la información en la base de datos, y realiza la solicitud de los certificados en un tiempo máximo de 5 días hábiles.</p> <p>Sección de Reproducciones tiene 5 días hábiles para la impresión y la entrega de los documentos, a partir de la fecha en que reciben la solicitud de impresión.</p> <p>DCL entrega los certificados a la UO.</p>
15. Entrega de certificados		CDSE/ PD	14, 16, 17	14, 16, 17	<p>Responsable de la UO notifica al solicitante (empresa o candidato) que cuenta con los certificados, en un tiempo máximo de 2 días y, según acuerdo con él, le entrega los certificados. Archiva el registro de solicitud de certificados con firma y fecha de recibido del solicitante.</p>
2					

	Procedimiento de Calidad	P.O.DR-08 Edición 01
	Evaluación y Certificación Sectorial	4 de 5


2					
16. Reevaluación de la certificación		CDSE/ PD	2, 14	14	Los candidatos que han sido declarados "Aún no competente", deben reevaluarse únicamente en las áreas dictaminadas con mejora, en un tiempo máximo de 6 MESES desde que se recibe dictamen. Para la reevaluación de la certificación regresar al punto 8 del presente diagrama de despliegue.
17. Renovación de la certificación		CDSE/ PD	2, 4	4	Para la renovación de la certificación, se tiene un tiempo máximo de 6 meses antes de que finalice la vigencia del certificado. Semestralmente DCL envía a las UO los datos de las personas a quienes vencerá vigencia el certificado. La UO contacta a la persona/empresa para realizar la renovación de la certificación, inicia en el punto 1 del presente diagrama de despliegue.
					

Referencias del diagrama

No.	Código	Nombre del Documento
1	n/a	Catálogo de la Oferta de Certificación Laboral
2	R.O.CL-02	Esquema de Certificación Laboral
3	G.O.CL-01	Normativo para la Certificación de Personas
4	R.O.DR-44	Solicitud de Evaluación para Certificación Sectorial
5	n/a	Cotización
6	n/a	Evidencia de cumplimiento de prerequisites
7	n/a	Contrato
8	R.A.DH-23	Listado de Asistencia
9	R.O.DR-45	Factibilización de Certificación Sectorial
10	n/a	Evaluación diagnóstica o examen diagnóstico
11	R.O.DR-46	Plan de Evaluación para Certificación Laboral
12	n/a	Instrumentos de evaluación
13	R.O.DR-47	Informe General del Proceso de Evaluación de Certificación Sectorial
14	R.O.DR-48	Informe Individual de Evaluación de Certificación Sectorial
15	n/a	Portafolio de evidencias
16	R.O.DR-49	Solicitud de Emisión de Certificados para Certificación Laboral
17	n/a	Certificado
18	n/a	Guía para Evaluadores (Examinadores)

Abreviaturas del diagrama

No.	Abreviatura	Definición
1	UO	Unidades operativas (Centros de Capacitación, Departamentos de Servicios Empresariales, Delegaciones Departamentales) que gestionan el servicio de certificación laboral
2	PD	Personal designado por la Jefatura de la Unidad Operativa para desempeñar la función asignada
3	S	Solicitante
4	CDSE	Consultor del Departamento de Servicios Empresariales
5	ECAR	Encargado de Control Académico Regional
6	E	Evaluador

	Procedimiento de Calidad		P.O.DR-08 Edición 01
	Evaluación y Certificación Sectorial		5 de 5

7	DCL	Departamento de Certificación Laboral
8	ECA	Personal que desarrolla las actividades de control académico en la UO
9	/	O

El candidato puede requerir revisión del dictamen según se indica en el P.O.CL-03 Gestión de Apelaciones o presentar una queja según I.M.ME-01 Manejo de quejas y sugerencias del cliente. El uso del logotipo del Intecap se realiza según lo definido en el documento G.O.CL-03 Normativo para el Uso del Logotipo/Marca del INTECAP.

6. Anexos

ANEXO 01: Portafolio de Evidencias

Portafolio de evidencias está conformado por:

1. Informe general del proceso de evaluación
2. Solicitud de emisión de certificados
3. Factibilización de certificación laboral tipo sectorial
4. Plan de evaluación para la certificación de personas
5. Listado de asistencia
6. Ordenado por candidato:
 - a. Solicitud de certificación
 - b. Evaluación diagnóstica o examen diagnóstico, cuando aplique
 - c. Evidencia de cada prerrequisito que indica el esquema de certificación laboral
 - d. Instrumentos de evaluación calificados
 - e. Informe individual de evaluación (cuando el candidato tenga resultado “Aún no competente”)

El tiempo de resguardo de los registros se indica en el R.C.AC-01 Listado de Documentos de Calidad Controlados del SGCI, éstos pueden ser archivados en papel o en documento escaneado del original.

7. Control de Cambios

Edición	Sección del documento	Cambios
01	Todo el documento	Se analizó y revisó el proceso para definir que: <ol style="list-style-type: none"> 1. El proceso pertenece a la operación (División Regional) y sustituye al P.O.CL-01 Evaluación y Certificación Laboral según ISO 17024 2. Se revisaron los registros para dejar evidencia de las etapas críticas del proceso 3. El dictamen técnico lo emite el evaluador y el encargado de control académico regional aprueba el proceso de evaluación, con base en las evidencias del portafolio.

Aprobado por	Fecha	Firma
Subgerencia	24-10-2023	