

			Código: PG-SE-16	
Nombre: Solicitud, evaluación, decisión, reducción, ampliación y suspensión o retiro sobre la certificación.			Página: 1 de 9	
Revisado por: Gestión Documental	Aprobado por: <u>Dirección de Servicios de Evaluación</u>	Fecha de aprobación: 2019/06/13	Fecha de entrada en vigencia: 2019/06/25	Versión: 11

ÍNDICE

1.	PROPÓSITO Y ALCANCE	2
2.	RESPONSABILIDADES.....	2
2.1	Soporte Técnico de la Dirección de Servicios de Evaluación, en adelante Soporte Técnico.	2
2.2	Director de Servicios de Evaluación	2
2.3	Dirección Ejecutiva	2
2.4	Comité de Esquema	2
3.	DOCUMENTOS Y REGISTROS DE REFERENCIA.....	3
4.	DEFINICIONES.....	3
5.	CONTENIDO.....	4
5.1	Solicitud.....	4
5.2	Evaluación	4
5.3	Evaluación y Decisión sobre la certificación.....	5
5.4	Certificados.....	6
5.5	Entrega de documentos	7
5.6	Vigilancia de la certificación	7
5.7	Renovación de la certificación	7
5.8	Ampliación o reducción del alcance de certificación	8
5.9	Suspensión o Retiro de la certificación.	9
5.10	Realización de pruebas piloto.	9
6.	ANEXOS	9

	Página: 2 de 9	Versión: 11	Código: PG-SE-16
---	--------------------------	-----------------------	----------------------------

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

1.1 Establecer la metodología para la solicitud, evaluación, decisión, renovación, vigilancia, reducción, ampliación, suspensión o retiro sobre la certificación, derechos y deberes del aspirante.

1.2 Este procedimiento es de aplicación al personal de la Dirección de Servicios de Certificación, para velar por la buena gestión de los aspirantes a la certificación, de los Comités de los Esquemas correspondientes, y de los miembros de los Organismos de Calificación y/o Capacitación Aprobados.

2. RESPONSABILIDADES

2.1 Soporte Técnico de la Dirección de Servicios de Evaluación, en adelante Soporte Técnico.

- 2.1.1 Entregar la solicitud de certificación el **RS-SE-158** y recibir los documentos debidamente completos.
- 2.1.2 Revisar los prerrequisitos del aspirante a la calificación cuando corresponda.
- 2.1.3 Aplicar lo establecido en el presente documento y entregar los certificados y/o carnets.
- 2.1.4 Planificar y coordinar con el Director las fechas y lugares para la realización de las evaluaciones.
- 2.1.5 Generar los exámenes siempre y cuando la persona de Soporte Técnico se encuentre calificada como supervisor.

2.2 Director de Servicios de Evaluación

- 2.2.1 Velar por la adecuada aplicación de lo establecido en este procedimiento.

2.3 Dirección Ejecutiva

- 2.3.1 Toma la decisión de la certificación.
- 2.3.2 Firmar los certificados y/o carnets correspondientes.

2.4 Comité de Esquema

- 2.4.1 Velar por el cumplimiento de los requisitos y las políticas del esquema aplicable.

	Página:	Versión:	Código:
	3 de 9	11	PG-SE-16

2.4.2 Cumplir con lo establecido en el **PG-SE-17**.

3. DOCUMENTOS Y REGISTROS DE REFERENCIA

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
PG-SE-17	Funcionamiento del Comité del Esquema
RS-SE-158	Solicitud de certificación
RS-SE-161	Carta de Apertura
PG-SE-18	Gestión de los exámenes
PG-SE-19	Selección, evaluación y supervisión de examinadores y auditores OCA
<u>PG-SE-25</u>	<u>Procedimiento para la gestión de las apelaciones y el debido proceso de las medidas sancionatorias en Servicios de Evaluación</u>
<u>PG-SE-23</u>	<u>Control del Proceso de Servicios de Evaluación</u>
RS-SE-50	Carta de decisión de la certificación
RS-SE-83	Certificado Personas
RS-SE-160	Registro de Certificados
IT-SE-19	Descripción del proceso de Certificación de Personas

4. DEFINICIONES

4.1 OCA: Organismo de Calificación y/o Capacitación Aprobado.

4.2 Persona solicitante: Persona que ha presentado una solicitud para pretender ser admitida en el proceso de certificación.

4.3 Persona candidata: Persona solicitante que ha cumplido con los prerrequisitos especificados y ha sido admitido en el proceso de certificación.

4.4 Examinador: Persona competente para llevar a cabo y calificar un examen.

4.5 Supervisor: Persona autorizada por el organismo de certificación que genera, administra o supervisa un examen, pero no evalúa la competencia de la persona solicitante o candidato.

	Página: 4 de 9	Versión: 11	Código: PG-SE-16
---	--------------------------	-----------------------	----------------------------

5. CONTENIDO

5.1 Solicitud

5.1.1 Toda persona que tenga interés en solicitar la certificación, debe llenar, completar y enviar el **RS-SE-158** en su versión vigente.

5.1.2 La entrega del **RS-SE-158** puede ser de forma personal, mediante envío por correo físico, correo electrónico, u otro medio disponible, dirigido a **Soporte Técnico**, la cual debe estar firmada por la persona solicitante.

5.1.3 Para los efectos de todas las etapas del proceso de certificación prevalecen los datos e información detallados en el **RS-SE-158**. Si existiera alguna modificación en la información, la persona solicitante debe informar con al menos quince días de anticipación y por cualquier medio escrito, dicha modificación a la **Coordinación de operaciones** antes de aplicar el examen. Estas correcciones serán aceptadas siempre que se presente la justificación apropiada y la evidencia requerida. Lo anterior, no limita al personal de la **Dirección de Servicios de Evaluación** a realizar investigaciones para garantizar la veracidad de los datos.

5.1.4 Una vez que se recibe el **RS-SE-158**, es revisada por **Soporte Técnico** y aprobada por el **Coordinador de operaciones**.

5.1.5 Posteriormente **Soporte Técnico** genera la apertura del expediente y el comunicado vía electrónica a la persona solicitante, mediante el **RS-SE-161**.

5.1.6 Dependiendo del Esquema de Certificación aplicable y los requisitos asociados, **Soporte Técnico** estará comunicando a la persona solicitante los materiales y recursos necesarios para la realización del examen.

5.1.7 Para llevar a cabo el proceso de evaluación en un mismo alcance, se requiere al menos de la participación de cinco personas candidatas, salvo que la **Dirección de Servicios de Evaluación** defina lo contrario, en casos especiales calificados o que el Esquema de Certificación lo establezca.

5.2 Evaluación

5.2.1 **Soporte Técnico o un Supervisor**, generará el examen según lo establecido en el **PG-SE-18** y considerando los requisitos específicos de cada Esquema de Certificación.

	Página: 5 de 9	Versión: 11	Código: PG-SE-16
---	--------------------------	-----------------------	----------------------------

5.2.2 Posterior a la generación de la evaluación (examen), la **Dirección de Servicios de Evaluación** designará un examinador que será el responsable de realizar la evaluación correspondiente según lo que establezca el esquema, por ejemplo teórica y/o práctica, otras o una combinación de varias, según el alcance solicitado. Esta selección se rige de acuerdo a lo establecido en el **PG-SE-19**, en su versión vigente.

5.2.3 Los métodos de evaluación estarán especificados en cada esquema de certificación y se podrán utilizar entre otros, los siguientes exámenes:

5.2.3.1 Un examen Teórico.

5.2.3.2 Un examen Práctico.

5.2.3.3 Ambos exámenes.

5.2.3.4 Otros métodos de evaluación que se especifique en el esquema de certificación.

5.2.4 Estos métodos podrán ser verificados por el Comité de Esquema, si así lo requiere, a fin de asegurar que los mismos sean equitativas y válidos.

5.2.5 Si **el examinador o supervisor de INTECO** sospecha y comprueba que un candidato está dando o recibiendo información durante el examen, se le suspenderá el mismo, y le pedirá al candidato que se retire del salón de inmediato considerándolo como reprobado, se deberá de informar tal situación a la **Dirección de Servicios Evaluación** y no podrá tener una segunda oportunidad de ejecución de la evaluación, hasta que el caso no sea analizado por el **Comité de Esquema**.

5.2.6 En el caso de que el proceso de evaluación no se pueda llevar a cabo a causa de algún incumplimiento por parte del cliente, los costos en los que incurra la **Dirección de Servicios Evaluación** deberán ser cubiertos por el cliente.

5.2.7 El solicitante de la certificación puede presentar una apelación al resultado del examen, siguiendo lo establecido en el **PG-SE-25**

5.3 Evaluación y Decisión sobre la certificación

5.3.1 Posterior a la evaluación, el **examinador** comunica el resultado a **Soporte Técnico** para que este solicite la conformación de la Comisión de Evaluación al **Director Ejecutivo**, según lo establece **PG-SE-23**. Dicha Comisión recomendará basado en la evidencia mostrada, quiénes son las personas que han concluido el proceso de evaluación satisfactoriamente

	Página: 6 de 9	Versión: 11	Código: PG-SE-16
---	--------------------------	-----------------------	----------------------------

cumpliendo todos los requisitos y por tanto es posible declarar que son certificables en los alcances en que fueron evaluados. El **Director Ejecutivo**, finalmente decidirá la condición del certificado y la declaratoria oficial se documenta en el **RS-SE-50**.

5.3.2 **Soporte Técnico** comunica el resultado de la decisión de certificación a la persona solicitante.

5.3.3 Los criterios para el otorgamiento de la certificación se aplican a todos los candidatos de igual manera y sin distinción alguna, estos criterios son los establecidos en el esquema de certificación aplicable.

5.3.4 **Soporte Técnico** con base en el **RS-SE-50** emitirá los certificados. El certificado hace constar que la persona cumple con los requisitos y domina las competencias establecidas en el esquema de certificación del alcance en el que fue evaluado.

5.4 Certificados

5.4.1 El **RS-SE-83** es válido únicamente si está impreso en el formato establecido por la **Dirección de Servicios de Evaluación**, o el formato podría cambiar dependiendo del dueño del esquema, según aplique, y está firmado por el **Director Ejecutivo del INTECO**.

5.4.2 El certificado contendrá un número único y los requisitos definidos en el esquema de Certificación, y **Soporte Técnico** emitirá los certificados y coordina la entrega al cliente después de la evaluación.

5.4.3 El certificado **RS-SE-83** contiene lo siguiente:

- 5.4.3.1 El nombre y apellidos de la persona certificada.
- 5.4.3.2 Número de cédula o residencia.
- 5.4.3.3 Fecha de emisión de la certificación.
- 5.4.3.4 Fecha de vencimiento de la certificación.
- 5.4.3.5 El nombre del organismo de certificación.
- 5.4.3.6 Número de identificación único y personal.
- 5.4.3.7 Una referencia al esquema de certificación, norma u otros documentos pertinentes, incluyendo la fecha de publicación, si corresponde.
- 5.4.3.8 En el caso del carnet, una fotografía digital tamaño pasaporte.
- 5.4.3.9 Firma en el certificado o carnet de un representante del organismo de certificación.

	Página: 7 de 9	Versión: 11	Código: PG-SE-16
---	--------------------------	-----------------------	----------------------------

5.4.3.10 Alcance de la certificación incluyendo, si corresponde, las condiciones y los límites de su validez.

5.4.4 Soporte Técnico mantendrá actualizado el **RS-SE-160** con el fin de llevar un control de la vigencia de los certificados emitidos.

5.4.5 En caso de extravío del certificado por parte del portador, este último puede solicitar a la **Dirección de Servicios de Evaluación**, previa justificación por escrito, la reposición del certificado, bajo las siguientes condiciones:

5.4.5.1 Debe ser reportado durante la vigencia del certificado original.

5.4.5.2 La fecha de emisión y el número de certificado debe corresponder a la fecha del original emitido.

5.4.5.3 Toda re-emisión de los certificados debe ser cubierta por el interesado. El costo del certificado será calculado bajo el concepto del costo mínimo de reproducción del material, así como los gastos administrativos en los cuales la **Dirección de Servicios de Evaluación** incurre al momento de ser re-emitido el certificado.

5.4.5.4 Si el extravío del certificado corresponde a un hecho doloso por parte de la persona certificada, la remisión estará sujeta a la consideración de la **Comisión de Evaluación de INTECO**.

5.5 Entrega de documentos

5.5.1 Antes de la entrega de certificados y documentos, **Soporte Técnico** debe garantizar que las personas certificadas, no tengan pagos pendientes del proceso de certificación.

5.6 Vigilancia de la certificación

5.6.1 INTECO como organismo de certificación de personas realiza los procesos de certificación de personas mediante lo establecido en el **IT-SE-19**.

5.7 Renovación de la certificación

5.7.1 La **Dirección de Servicios de Evaluación** o el Esquema de Certificación específico, definirá los requisitos para la renovación de la certificación de acuerdo con el esquema de certificación pertinente, para asegurarse de que la persona certificada continúa cumpliendo con los requisitos vigentes de la certificación.

	Página: 8 de 9	Versión: 11	Código: PG-SE-16
---	--------------------------	-----------------------	----------------------------

5.7.2 Faltando *cuatro meses* para la finalización de la vigencia del Certificado, el personal de **Soporte Técnico** recordará a la persona el próximo vencimiento.

5.7.3 Cuando el Esquema de Certificación lo establezca, la persona certificada deberá renovar su certificado mediante la presentación del **RS-SE-158** y el cumplimiento de los requisitos para la renovación del esquema aplicable, definidos o referenciados en el **IT-SE-19**.

5.7.4 Para la renovación, una vez que se recibe el **RS-SE-158** es revisada por **Soporte Técnico** y aprobada por el **Director de Servicios de Evaluación**.

5.7.5 Para la renovación una **Comisión de Evaluación** recomendará basado en la evidencia mostrada, quiénes son las personas que han concluido y cumplido todos los requisitos del proceso de evaluación y por tanto es posible declarar que son competentes en los alcances en que fueron evaluados. El **Director Ejecutivo** decidirá la condición del certificado y la declaratoria oficial se documenta en el **RS-SE-50**.

5.7.6 **Soporte Técnico** comunicará el resultado de la certificación al solicitante, vía electrónica.

5.8 Ampliación o reducción del alcance de certificación

5.8.1 Toda persona interesada podrá solicitar la ampliación o reducción de su alcance de certificación (si aplica), utilizando el **RS-SE-158**. Los alcances en los cuales aplica la ampliación o reducción se detallan en el esquema de certificación aplicable. Se realizará el proceso de ampliación o reducción según lo establece el **IT-SE-19**.

5.8.2 La **Comisión de Evaluación** recomendará basado en la evidencia mostrada, quiénes son las personas que han concluido y cumplido todos los requisitos del proceso de ampliación o reducción del alcance del esquema pertinente y el **Director Ejecutivo de INTECO** declara la certificación en los alcances en que fueron evaluados. La declaratoria oficial de condición de certificado se documenta en el **RS-SE-50**.

5.8.3 La **Dirección de Servicios de Evaluación** emite los certificados con la modificación en el alcance según lo establece el **RS-SE-50** y se comunica vía correo electrónico o telefónicamente con la persona con el fin de indicarle la decisión relacionada a su solicitud de modificación del alcance.

 INTECO 	Página: 9 de 9	Versión: 11	Código: PG-SE-16
---	--------------------------	-----------------------	----------------------------

5.9 Suspensión o Retiro de la certificación.

5.9.1 El retiro o suspensión del certificado se realiza según decisión del **Director Ejecutivo de INTECO**, y la realizará de acuerdo a lo establecido en el **PG-SE-23**.

5.10 Realización de pruebas piloto.

5.10.1 Las pruebas piloto se realizarán cuando la Dirección de Servicios de Evaluación lo considere necesario con la finalidad de validar la correcta aplicación del Esquema.

5.10.2 La prueba piloto comprende realizar todas las etapas del proceso de certificación y revisar la documentación generada desde la solicitud hasta la decisión, emitiéndose todos los registros considerados para el proceso de certificación así como aquellos que evidencien las actividades realizadas.

6. ANEXOS

N/A