

	<b>Documento General</b>	G.O.CL-01 Edición 02
	Normativo para la Certificación de Personas	1 de 5

## 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.

## 2. Alcance

Aplica para la certificación de personal, basado en normas de competencia laboral y la norma internacional **ISO 17024 Evaluación de la conformidad – Requisitos generales para organismos que realizan la certificación de personas.**

## 3. Responsabilidad

Son responsables de aplicar el presente normativo: personal del Centro de Evaluación, Departamento de Servicios Empresariales, Departamento Técnico Pedagógico y Departamento de Certificación Laboral.

## 4. Definiciones

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

## 5. Políticas generales para la certificación de personas

5.1. El INTECAP ha separado los procesos de formación o capacitación de los procesos de evaluación y certificación. Son dos procesos independientes, con el propósito de asegurar la imparcialidad y objetividad en la certificación.

Una persona que se forma o se capacita en INTECAP (curso certificable) al final de su formación recibe un certificado de la formación (no es un certificado de competencia).

Si una persona recibe un curso no certificable, al final del curso recibe una constancia de la capacitación (no es un certificado de competencia).

5.2. El que un grupo de personas tomen un curso en INTECAP previo a la certificación, no implica necesariamente que la evaluación será más fácil, simple, menos costosa o con reducción de requisitos para la evaluación y certificación. La evaluación y certificación por competencias, es un proceso de demostración del saber hacer, aplicación de conocimientos – desempeño.

5.3. Si algún esquema de certificación requiere educación o formación previo al proceso de evaluación para la certificación, el INTECAP 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. 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.

	<b>Documento General</b>	G.O.CL-01 Edición 02
	Normativo para la Certificación de Personas	2 de 5

- 5.5. La certificación no es garantía del cumplimiento de requisitos legales o contractuales exigibles a los servicios cubiertos por el alcance de la certificación.
- 5.6. Cuando se realice un cambio en el esquema de certificación, que requiera una evaluación complementaria, el INTECAP pondrá a disposición de las personas y partes interesadas, los métodos y mecanismos específicos para verificar que las personas que ya están certificadas cumplen con dichas modificaciones. La información se pondrá en la página [www.intecap.edu.gt/certificacion](http://www.intecap.edu.gt/certificacion).
- 5.7. Si un candidato no está de acuerdo con la decisión de certificación, puede hacer una solicitud de apelación de acuerdo con el procedimiento **Gestión de Apelaciones** publicado en la página web del INTECAP.
- 5.8. Si un candidato tiene alguna inconformidad o queja del proceso de evaluación o del proceso de certificación laboral, puede presentarla de acuerdo con I.M.ME-01 **Manejo de quejas y sugerencias del cliente** publicado en la página web del INTECAP.

## 6. Obligaciones del candidato

- 6.1. El candidato debe proporcionar la información requerida en el formulario de R.O.CL-03 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 de la certificación, documentos de requisitos según esquemas, nombre completo según CUI (DPI), entre otras.
- En esta solicitud el candidato puede presentar o indicar si tiene alguna necesidad especial, que requiera atención por parte del Centro de Evaluación o por el evaluador.
- 6.2. Proporcionar la documentación requerida por el INTECAP según certificación requerida (según esquema de certificación).
- Con base en la información de la solicitud y la documentación proporcionada, personal del INTECAP revisa el cumplimiento de los requisitos para la recepción de la solicitud.
- 6.3. Cancelar en los plazos estipulados, en las cuentas indicadas por el INTECAP, el valor de los servicios de evaluación y certificación.
- 6.4. Presentarse a la evaluación en la fecha, hora y lugar programado, identificarse con su DPI y esforzarse por lograr hacer un buen examen para obtener buenos resultados (conformidad de los requisitos de la certificación).
- 6.5. Llevar los materiales, herramientas o equipos requeridos previamente y cumplir los lineamientos, reglamentos y requerimientos relacionados con el EC solicitado, incluyendo no tomar parte en prácticas fraudulentas de examen, utilizar herramientas de ayuda no autorizadas durante el proceso de evaluación, ni revelar cualquier tipo de información relacionada con el proceso de evaluación.
- 6.6. No debe presentarse bajo efectos de alcohol, drogas o cualquier sustancia tóxica.
- 6.7. No debe ingresar al Centro de evaluación con armas de fuego o punzo cortantes que pongan en peligro la integridad física de las personas.

	<b>Documento General</b>	G.O.CL-01 Edición 02
	Normativo para la Certificación de Personas	3 de 5

6.8. Por incumplimiento de los numerales 6.5 y 6.6, el INTECAP se reserva el derecho de suspender el proceso de evaluación planificado y no podrá devolver el valor de la evaluación y certificación cancelada por el candidato.

6.9. Informar inmediatamente a INTECAP 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, que tenga que ver con 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.

El INTECAP puede realizar evaluaciones extraordinarias al candidato, para verificar el cumplimiento de los requisitos de la certificación.

6.10. Presentarse a un proceso de reevaluación (examen permitido), en un lapso máximo de seis meses calendario, después de haber presentado la primera evaluación en que se detectaron brechas, caso contrario tendrá que iniciar de nuevo el proceso.

6.11. Permitir que el INTECAP 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, indicando las justificaciones correspondientes. Estas justificaciones deben ser revisadas y validadas por el INTECAP.

6.12. Suministrar al INTECAP 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.

6.13. Si el candidato obtiene la certificación, deberá vigilar la vigencia de la misma y realizar su solicitud de recertificación ante el Intecap, dentro de los 6 meses calendario, anteriores al vencimiento de la vigencia. Si la solicitud no se realiza dentro del plazo estipulado, se le dará el trato de una solicitud nueva.

## 7. Obligaciones del INTECAP

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 de este.

7.3. En caso de que una autoridad competente, requiera esta información, el INTECAP entregará a la autoridad competente la información solicitada e informará al candidato o persona certificada sobre lo actuado, utilizando cualquier medio formal de comunicación.

7.4. Atender a los solicitantes, candidatos y personas certificadas:

	<b>Documento General</b>	G.O.CL-01 Edición 02
	Normativo para la Certificación de Personas	4 de 5

- De manera imparcial.
- Ser equitativos.
- 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.
- No debe utilizar procedimientos destinados a limitar o impedir, de forma arbitraria, el acceso de solicitantes y candidatos a una certificación.

7.5. El INTECAP reúne suficiente evidencia objetiva, para tomar la decisión sobre la Certificación.

7.6. El INTECAP presenta al candidato un informe con detalles de las oportunidades de mejora (brechas), cuando fuera declarado “aún no competente”.

7.7. El INTECAP entregará un certificado a la persona que haya cumplido con los requisitos de la certificación, llevando registros para la renovación de la certificación, así como para realizar reposición de certificados a requerimiento de la persona certificada.

## 8. Derechos para el uso del certificado de INTECAP

8.1. El Candidato que logra la certificación del INTECAP, también puede utilizar el logotipo de INTECAP, de acuerdo con el normativo establecido institucionalmente, para lo cual hay que presentar solicitud al Departamento de Certificación Laboral del INTECAP.

8.2. Los derechos de uso del certificado no pueden ser cedidos por el titular a ninguna persona.

8.3. La persona que ingresa a un proceso de certificación firma un documento **R.O.CL-03 Solicitud de certificación**, que en uno de los apartados indica que la persona que se hace acreedor de una certificación debe:

- 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, vigencia y sin ningún cambio.
- 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 INTECAP o a la certificación misma, y devolver todos los certificados emitidos por el INTECAP;
- e. No utilizar el certificado de manera que pueda inducir a engaño. El certificado debe ser utilizado únicamente por el titular (persona certificada).
- f. Si realiza ampliaciones o reducciones al certificado, se deben mantener las proporciones originales y que sean legibles.
- g. Si publica la certificación en documentos como: medios publicitarios, debe estar con claridad la descripción del alcance de la certificación y su vigencia.
- h. Informar a INTECAP sin demora sobre cualquier situación que afecte su capacidad de personas certificada y que le impida continuar cumpliendo los requisitos de certificación.

	<b>Documento General</b>	G.O.CL-01 Edición 02
	Normativo para la Certificación de Personas	5 de 5

## 9. Derechos para el uso del logotipo de INTECAP

Las personas certificadas pueden utilizar el logotipo de INTECAP. Únicamente tienen que presentar una solicitud en el Departamento de Certificación Laboral, para que se rijan de acuerdo con lo establecido en el **G.O.CL-03 Normativo para el uso de logotipo/marca de INTECAP**.

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

Edición	Sección documento	Cambios
02	Obligaciones del candidato 6.13	Se agregó que, si el candidato obtiene la certificación, deberá vigilar la vigencia de la misma y realizar su solicitud de recertificación ante el Intecap, dentro de los 6 meses calendario, anteriores al vencimiento de la vigencia. Si la solicitud no se realiza dentro del plazo estipulado, se le dará el trato de una solicitud nueva.

Aprobado por:	Fecha	Firma
Gerencia	12-05-2020	