

	Procedimiento de Calidad	P.O.CL-02 Edición 01
	Gestión de Imparcialidad, Conflicto de intereses, Confidencialidad y Seguridad de la información	1 de 9

1 Objetivo:

Las políticas, funciones y responsabilidades expresadas en el presente documento están orientadas a definir un procedimiento sistemático para la identificación, análisis y gestión de amenazas a la imparcialidad, confidencialidad y seguridad de la información, además de establecer los lineamientos para gestionar la imparcialidad, confidencialidad y seguridad en la ejecución de las actividades del Sistema de Certificación Laboral del INTECAP -SCLI-, basado en la norma internacional ISO 17024.

En los procedimientos **P.O.CL-05 Diseño y desarrollo de esquemas de certificación** y **P.O.CL-01 Evaluación y certificación laboral según ISO 17024**, se incluyen las actividades orientadas a gestionar la imparcialidad, confidencialidad y seguridad de la información, sin embargo no es posible considerar todas las situaciones que pongan en riesgo el cumplimiento de dichos principios, por lo que se hace necesario el presente procedimiento, con el objetivo de que todo el personal reconozca la importancia de la imparcialidad en la realización de sus actividades de certificación, gestione los conflictos de intereses y asegure la objetividad de sus actividades de certificación.

2 Alcance:

Las políticas definidas en el presente procedimiento se deben aplicar durante todo el proceso de certificación y evaluación de personas y a todo el personal del INTECAP.

3 Responsabilidad:

Son responsables de aplicar este procedimiento: La Alta Gerencia del INTECAP (Junta Directiva y Gerencia), personal permanente, personal externo y partes interesadas que intervienen en forma directa o indirecta en los procesos de evaluación y certificación laboral según ISO 17024.

4 Definiciones:

Imparcialidad: presencia de objetividad. Objetividad significa que no existen conflictos de intereses o que son resueltos de manera que no influyan en las posteriores actividades y decisiones del organismo de certificación.

Otros términos que son útiles para expresar el elemento de imparcialidad son: independencia, ausencia de conflicto de intereses, ausencia de sesgo, carencia de prejuicios, neutralidad, honradez, actitud abierta, ecuanimidad, actitud desinteresada, equilibrio.

Conflicto de intereses: un conflicto de intereses tiene lugar en cualquier situación en que un interés interfiere o puede interferir con la capacidad de una persona, organización o institución para actuar de acuerdo con el interés de otra parte. Los conflictos de interés pueden darse por

	Procedimiento de Calidad	P.O.CL-02
	Gestión de Imparcialidad, Conflicto de intereses, Confidencialidad y Seguridad de la información	Edición 01 2 de 9

relaciones familiares, profesionales, de amistad y otros que impiden la imparcialidad y la objetividad del proceso.

Confidencialidad: es la garantía de que la información personal será protegida para que no sea divulgada sin consentimiento de la persona.

Es "garantizar que la información es accesible sólo para aquellos autorizados a tener acceso" y es una de las piedras angulares de la seguridad de la información.

Seguridad (seguridad de la información): Preservación de confidencialidad, integración y disponibilidad de la información; además, también puede involucrar otras propiedades como autenticidad, responsabilidad, no repudiación y confiabilidad.

5 Descripción

5.1 Requisitos del SCLI sobre los principios de imparcialidad, confidencialidad y seguridad de la información

Imparcialidad

El INTECAP realiza sus actividades de certificación con imparcialidad a través de las siguientes actividades o procesos:

1. Para gestionar la imparcialidad y asegurarse de que las actividades de certificación se realizan con imparcialidad, se ha documentado la estructura de la certificación, así como las políticas y procedimientos en este el documento.
2. La Alta Dirección del INTECAP, se compromete a actuar y velar porque el personal actúe con imparcialidad en el proceso de certificación, como se indica la **R.O.CL-08 Declaración de imparcialidad de la Institución**, disponible en: www.intecap.edu.gt/certificacion. Con esta declaración, la Gerencia reconoce la importancia de la imparcialidad, de gestionar los conflictos de interés y asegura la objetividad en las actividades de certificación.
3. El INTECAP es una entidad descentralizada, su finalidad es incrementar la productividad de las organizaciones; no tiene fines lucrativos, por lo que sus políticas y procedimientos de certificación son imparciales y equitativos para todos sus clientes - solicitantes, candidatos y personas certificadas-; no restringe el acceso a la certificación por razones financieras, u otras limitantes indebidas tales como una membresía a una asociación o grupo; tampoco usa procedimientos para limitar o impedir de forma arbitraria el acceso a solicitantes y candidatos a una certificación. Toda persona que solicite una certificación será atendida de acuerdo con los requisitos establecidos en cada esquema de certificación.
4. El INTECAP es responsable de la imparcialidad de todas sus actividades de certificación y no permite que presiones comerciales, financieras o de otra índole comprometan la imparcialidad.

	Procedimiento de Calidad	P.O.CL-02 Edición 01
	Gestión de Imparcialidad, Conflicto de intereses, Confidencialidad y Seguridad de la información	3 de 9

5. Se considera una participación equilibrada de las partes interesadas en el desarrollo de cada esquema de certificación, según P.O.CL-05 Diseño y desarrollo de Esquemas de Certificación.
6. Completar una formación puede ser un requisito especificado de un esquema de certificación. El reconocimiento/aprobación de la formación por el INTECAP, no compromete la imparcialidad, ni reduce los requisitos de la evaluación y certificación. El proceso de evaluación es independiente a la formación. La evaluación es la demostración del saber hacer, mediante un proceso de evaluación de conocimiento, desempeño (práctico) y producto (cuando exista).
 - Todos los candidatos cumplen con los mismos requisitos sin excepción, todos realizan el mismo proceso, se utiliza el mismo examen para todos, se solicitan las mismas evidencias (ver portafolio de evidencias) independientemente si recibió capacitación previa o no.
 - En los casos que el candidato haya recibido capacitación previa, el evaluador es personal diferente a quien impartió la capacitación.

Nota: las empresas generalmente solicitan capacitación antes de iniciar un proceso de evaluación por competencias. Se les cotiza y se les explica que la capacitación es independiente de la evaluación y certificación.
7. El INTECAP a través de www.intecap.edu.gt/certificacion y las Unidades Operativas que prestan el servicio de certificación, proporcionan información sobre los prerrequisitos y requisitos para ser elegibles en cada esquema de certificación.
8. Ofrecer formación y certificación de personas dentro de la misma entidad legal constituye una amenaza a la imparcialidad. El Departamento de Certificación Laboral, que es parte de la entidad legal (INTECAP) que ofrece formación, realiza las siguientes acciones:
 - a. En el INTECAP se ha separado el proceso de formación o capacitación del proceso de la certificación por competencias laborales. Las personas que entran a un proceso de formación o capacitación, al final de su formación reciben un certificado de la formación (título, certificado ocupacional, diploma, constancia, entre otros). Las personas que finalizan un proceso de certificación por competencias laborales, reciben un certificado de competencia laboral.
 - b. El INTECAP deja claro que si una persona u organización utiliza los servicios de capacitación previo a la evaluación y certificación, no significa que la evaluación sea más simple, fácil o menos costosa. La evaluación de competencias es un proceso de aplicación de conocimientos es decir, la evaluación se basa en cuánto puede hacer, demostración de habilidades o destrezas.

	Procedimiento de Calidad	P.O.CL-02 Edición 01
	Gestión de Imparcialidad, Conflicto de intereses, Confidencialidad y Seguridad de la información	4 de 9

- c. El INTECAP no da la impresión ni gestiona sus procesos de tal forma que el uso de ambos servicios, formación y certificación laboral, aportará alguna ventaja para el solicitante.
 - d. No requiere que los candidatos completen la educación o formación en el INTECAP como prerrequisito exclusivo, cuando exista formación o educación alternativa, con resultados equivalentes. El candidato tiene la libertad de formarse en los centros de formación de su conveniencia.
 - e. Se asegura que su personal no es designado como examinador de un candidato específico al que hayan formado, por un período de dos años desde la fecha de la finalización de las actividades de formación. Este intervalo puede acortarse si se demuestra que no se compromete la imparcialidad. Esto se logra a través de procesos de verificación o supervisión.
9. Cuando INTECAP certifica a una **persona a la que contrata**, adoptará procedimientos para mantener la imparcialidad. Este procedimiento consiste en verificar o supervisar el 100% de la evaluación. El supervisor puede ser del DTP o de CL.

Conflicto de intereses

El INTECAP realiza sus actividades de certificación evitando conflicto de intereses a través de las siguientes actividades o procesos:

1. Si un examinador tiene un potencial conflicto de intereses para examinar a un candidato, el Centro de evaluación o el Depto. de Servicios Empresariales, sustituye al examinador o realiza procesos de verificación o supervisión, para asegurar de que la confidencialidad e imparcialidad del examen no se vean comprometidas.
2. Si otros miembros del personal que intervienen en la evaluación, tienen un potencial conflicto de intereses para examinar a un candidato (diferente del evaluador), el Centro de Evaluación o Depto. de Servicios Empresariales a cargo, sustituye al personal con conflicto de intereses, para asegurar de que la confidencialidad e imparcialidad del examen no se vean comprometidas.
3. Se tiene acuerdos ejecutables legalmente, incluyendo la confidencialidad y los conflictos de intereses, con cada organismo o persona individual, que proporciona servicios contratados externamente relacionados con el proceso de certificación.

Confidencialidad

INTECAP – Departamento de Certificación Laboral, gestiona sus actividades de certificación con confidencialidad:

	Procedimiento de Calidad	P.O.CL-02 Edición 01
	Gestión de Imparcialidad, Conflicto de intereses, Confidencialidad y Seguridad de la información	5 de 9

1. El personal del INTECAP que se encarga de las actividades de certificación vela por la preservación de la confidencialidad de la información obtenida o generada en el proceso, salvo por disposición en contrario de la ley o cuando se cuente con la autorización del solicitante, el candidato o la persona certificada.
2. Los registros se controlan según el SGCI. Para asegurar la integridad del proceso y la confidencialidad de la información, se han considerado estos principios en la definición de la ruta de los documentos, su rotulación y disposición.
3. Se han establecido políticas y procedimientos documentados en **G.O.CL-01 Normativo para la certificación de personas**, para el mantenimiento y la divulgación de la información.
4. Se asegura de que la información obtenida durante el proceso de certificación o de fuentes distintas del solicitante, candidato o persona certificada, no se divulga a una parte no autorizada sin el consentimiento escrito de la persona (solicitante, candidato o persona certificada), excepto cuando:
 - a. La empresa donde labora el solicitante haya requerido y pagado el servicio de CL, y el solicitante haya aceptado, por medio de la Solicitud de Certificación, que el INTECAP entregue los resultados, la decisión de CL y los certificados de CL, cuando aplique.
 - b. La ley requiera la divulgación de tal información.

Nota: Cuando el INTECAP esté obligado por ley a divulgar información confidencial, se debe notificar a la persona afectada la información que se va a proporcionar, salvo que la ley lo prohíba.
5. Se asegura de que las actividades de los organismos relacionados no comprometan la confidencialidad.
6. El proceso de tratamiento de quejas tiene en cuenta los requisitos de confidencialidad en lo que respecta a la persona que se queja y al objeto de dicha queja.
7. En el SGCI se ha establecido el procedimiento para la retención de los registros. En cuanto a los resultados de procesos de evaluación de procesos se retendrán durante un ciclo de certificación, que no contravengan las obligaciones contractuales y legales. El acceso a estos registros, son compatibles con los acuerdos de confidencialidad establecidos.

Seguridad de la información

El SCLI gestiona la seguridad a través de:

1. La documentación de políticas y procedimientos que se aplican durante el proceso de la certificación, garantizan la seguridad a lo largo de todo el proceso de certificación. Cuando por cualquier motivo ocurren fallas de seguridad, las personas responsables del proceso, realizan las correcciones y las acciones correctivas correspondientes de forma inmediata.

	Procedimiento de Calidad	P.O.CL-02 Edición 01
	Gestión de Imparcialidad, Conflicto de intereses, Confidencialidad y Seguridad de la información	6 de 9

2. Las políticas y los procedimientos de seguridad que aplica el INTECAP, incluyen disposiciones que permiten asegurar la seguridad de los materiales del examen, teniendo en cuenta:

2.1. La ubicación de los materiales (por ejemplo, transporte, entrega electrónica, disposición, almacenamiento, centro de examen).

- CL entrega instrumentos de evaluación a DTP en forma electrónica, a través de SITIO / Share Point.
- Los exámenes son administrados por el Departamento Técnico Pedagógico de la Región.
- El DTP utilizará los IE vigentes, los cuales estarán disponibles en SITIO.
- El DTP entrega instrumentos de evaluación al evaluador en sobre cerrado con la siguiente rotulación: **“CONFIDENCIAL. Únicamente el evaluador puede abrir el sobre”**.

2.2. El diseño y desarrollo de los exámenes lo realiza CL.

2.3. Durante las etapas del proceso de evaluación (por ejemplo, desarrollo, administración, informe de resultados), el evaluador recibe los exámenes en sobre cerrado y entrega los portafolios de evidencias al Encargado de Control Académico del Centro de Evaluación o a DTP, quien enviará a CL los portafolios en sobre cerrado.

2.4. Las amenazas resultantes del uso repetido de los materiales del examen se analizan a través de **R.O.CL-27 Análisis de imparcialidad, conflicto de intereses, confidencialidad y seguridad**, para que CL realice los cambios correspondientes.

3. **Los Centros de Evaluación de INTECAP / Unidades Operativas**, evitan las tentativas de fraude en el examen a través de los medios siguientes:

3.1. Exigiendo que los candidatos firmen un acuerdo de no divulgación u otro acuerdo, indicando su compromiso de no divulgar materiales de examen confidenciales, ni tomar parte en prácticas fraudulentas de examen a través de R.O.CL-03 Solicitud de certificación.

3.2. Exigiendo la presencia de un examinador (evaluador).

3.3. El examinador confirma la identidad del candidato a través la verificación del CUI.

3.4. Exigiendo que el examinador esté vigilando a los candidatos a su ingreso y durante el proceso de evaluación, para prevenir que toda herramienta de ayuda no autorizada se traiga al área de examen;

3.5. Exigiendo al examinador que vigile a los candidatos durante el examen, para evitar que tengan acceso a herramientas de ayuda no autorizadas.

3.6. Supervisando las evaluaciones para detectar indicios de fraude.

	Procedimiento de Calidad	P.O.CL-02
	Gestión de Imparcialidad, Conflicto de intereses, Confidencialidad y Seguridad de la información	Edición 01
		7 de 9

4. **Los evaluadores** deben asegurar que los exámenes permanecen en un lugar seguro, para evitar extravío o pérdida de estos instrumentos. Si por cualquier motivo ha habido pérdida de algún instrumento de evaluación, se ha de informar inmediatamente al Departamento de Certificación Laboral, para que se tomen las acciones correspondientes (si el caso amerita habrá que elaborar una nueva versión de examen).

NOTA: hay información que también se repite en **I.O.CL-02 Instructivo para Evaluadores**, el propósito es que el evaluador tenga la mayor claridad en cuanto al manejo de la información sobre los exámenes.

5.2 Compromiso de la Gerencia con la Imparcialidad en el proceso de Certificación Laboral

El INTECAP es responsable de la imparcialidad de sus actividades de certificación y no permite que presiones comerciales, financieras o de otra índole comprometan dicha imparcialidad.

Con el objetivo de evidenciar su compromiso con el proceso de certificación de personas y de que el mismo se ejecute con imparcialidad, confidencialidad y seguridad de la información, la Gerencia del INTECAP ha ejecutado las siguientes acciones:

- 1 Ha integrado el Departamento de Certificación Laboral -CL- en la estructura organizacional, con las funciones principales siguientes: a) Diseño de los esquemas de certificación -EC- para cada categoría de certificación, b) Revisar y validar permanentemente los EC, de forma sistemática, c) Tomar una decisión respecto a la certificación, d) Tomar una decisión sobre suspender, retirar o reducir el alcance de la certificación, e) Gestionar las apelaciones contra decisiones de certificación, f) Gestionar las quejas de partes interesadas respecto al proceso de CL.
- 2 Ha emitido y comunicado una Declaración de Imparcialidad (R.O.CL-01) donde la Gerencia está comprometida con la implementación y mejora continua del proceso de certificación de personas.
- 3 Ha comunicado la Declaración de Imparcialidad al personal permanente, personal externo y partes interesadas con el objetivo de que la conozcan y obtener su compromiso de asegurar un proceso de certificación de personas Imparcial, Confidencial y con Seguridad en el manejo de la información.
- 4 Ha revisado y autorizado el presente procedimiento, el cual contiene las políticas y lineamientos que deben regir el actuar de todo el personal permanente del INTECAP y del personal externo que participa directa o indirectamente en los procesos de evaluación y/o examen.

	Procedimiento de Calidad	P.O.CL-02 Edición 01
	Gestión de Imparcialidad, Conflicto de intereses, Confidencialidad y Seguridad de la información	8 de 9

5.3 Políticas

El INTECAP reconoce la importancia de la imparcialidad en la realización de sus actividades de certificación, gestiona los conflictos de intereses y asegura la objetividad de sus actividades de certificación, aplicando las siguientes políticas:

- El INTECAP actúa de manera imparcial en relación con sus solicitantes, sus candidatos y sus personas certificadas, aplicando las mismas políticas y procedimientos a todos.
- No se debe 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.
- El INTECAP no limita o impide, en ninguno de sus procedimientos, de forma arbitraria, el acceso de solicitantes y candidatos a una certificación.
- El INTECAP identifica las amenazas para su imparcialidad de manera continua, de acuerdo con la sección "Gestión, eliminación o mitigación de amenazas a la imparcialidad, confidencialidad y seguridad", descrita a continuación.

5.4 Gestión, eliminación o mitigación de amenazas a la imparcialidad, confidencialidad y seguridad de la información

5.4.1 Anualmente, el Departamento de CL y representantes de las UO, DTP y DAC revisan el registro **R.O.CL-27 Identificación de Amenazas, Imparcialidad, Confidencialidad y Seguridad de la Información**. El objetivo es identificar las fuentes potenciales o amenazas a la Imparcialidad, Confidencialidad y Seguridad de la información -ICS-, ya sea que surjan de las actividades internas del organismo de certificación, como de la asignación de responsabilidades al personal, o de actividades de otras personas, organismos u organizaciones relacionadas.

5.4.2 La identificación de amenazas también se realiza en forma continua, por medio del DTP de cada Región, quienes identifican posibles amenazas a la ICS y las comunican a CL por medio de informes semestrales.

5.4.3 Una vez identificadas las amenazas, las mismas se valoran por severidad y probabilidad, dando una valoración así:

Valoración	Severidad	Probabilidad	Resultado
Muy Baja	1	1	1
Baja	3	3	9
Moderada	6	6	36
Combinación Moderada – Alta	6 (9)	9 (6)	54
Alta	9	9	81

5.4.4 El Departamento de CL ha definido trabajar las amenazas valoradas entre "rojo" (valoración entre 54 – 81).

	Procedimiento de Calidad	P.O.CL-02 Edición 01
	Gestión de Imparcialidad, Conflicto de Intereses, Confidencialidad y Seguridad de la Información	9 de 9

5.4.5 Todas las amenazas valoradas en “rojo” se listan en el registro **R.O.CL-28 Gestionar las Amenazas a la Imparcialidad, Confidencialidad y Seguridad de la Información** y se define la o las acciones para gestionarla, mitigarla o eliminarla.

5.4.6 Una vez definidas las acciones y responsables en el **R.O.CL-28 Gestionar las Amenazas a la Imparcialidad, Confidencialidad y Seguridad de la Información**, éste es comunicado a las jefaturas de UO y UA con el objetivo de que cada uno defina una fecha de implementación de las acciones bajo su responsabilidad.

5.4.7 Un resumen del estado de implementación de estas acciones se informará a la Gerencia, de acuerdo con procedimiento P.M.AC-01 Administración de no conformidades y acciones correctivas y constituye una entrada para la revisión por la dirección.

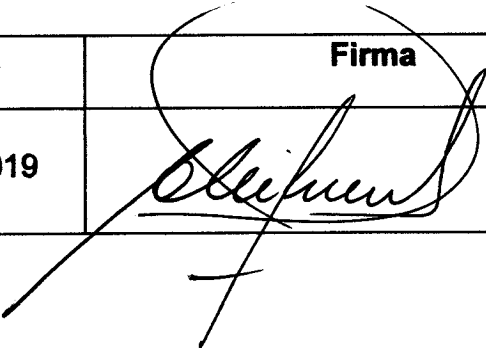
5.5 Acuerdos de Imparcialidad, Confidencialidad y Seguridad de la información

El personal de INTECAP o personal que se subcontrate para la prestación del servicio de certificación, deberá actuar de manera responsable y regirse de acuerdo con los procedimientos, normativas y políticas establecidas en el SCLI, especialmente el presente procedimiento, a fin de generar confianza en los clientes de que las actividades de certificación se ejecutan con imparcialidad, confidencialidad y seguridad de la información ICS.

Los colaboradores deben evitar anteponer intereses personales que puedan entrar en conflicto con los intereses de INTECAP y se exige a todos sus colaboradores tanto internos como externos (incluido los supervisores), que revelen cualquier situación de la que tengan conocimiento que se pudiera considerar como un conflicto de intereses.

Para asegurar que conocen los requisitos, de la Norma ISO 17024, sobre estos principios y obtener su compromiso en el cumplimiento de estos, conocerán y firmarán un acuerdo de ICS, los cuales son ejecutables legalmente:

ROCL-30 Acuerdo de ICS de Personal
ROCL-11 Acuerdo de ICS para evaluadores
ROCL-31 Acuerdo de ICS para Comité y Expertos

Aprobado por:	Fecha	Firma
Gerencia	14-02-2019	

	Procedimiento de Calidad	P.O.CL-02 Edición 01
	Gestión de Imparcialidad, Conflicto de intereses, Confidencialidad y Seguridad de la información	9 de 9

5.4.5 Todas las amenazas valoradas en "rojo" se listan en el registro **R.O.CL-28 Gestionar las Amenazas a la Imparcialidad, Confidencialidad y Seguridad** de la Información y se define la o las acciones para gestionirlas, mitigarlas o eliminarlas.

5.4.6 Una vez definidas las acciones y responsables en el **R.O.CL-28 Gestionar las Amenazas a la Imparcialidad, Confidencialidad y Seguridad de la Información**, éste es comunicado a las jefaturas de UO y UA con el objetivo de que cada uno defina una fecha de implementación de las acciones bajo su responsabilidad.

5.4.7 Un resumen del estado de implementación de estas acciones se informará a la Gerencia, de acuerdo con procedimiento P.M.AC-01 Administración de no conformidades y acciones correctivas y constituye una entrada para la revisión por la dirección.

El personal de INTECAP o personal que se subcontrate para la prestación del servicio de certificación, deberá actuar de manera responsable y regirse de acuerdo con los procedimientos, normativas y políticas establecidas en el SCLI, especialmente el presente procedimiento, a fin de generar confianza en los clientes de que las actividades de certificación se ejecutan con imparcialidad, confidencialidad y seguridad de la información ICS.

Los colaboradores deben evitar anteponer intereses personales que puedan entrar en conflicto con los intereses de INTECAP y se exige a todos sus colaboradores tanto internos como externos (incluido los supervisores), que revelen cualquier situación de la que tengan conocimiento que se pudiera considerar como un conflicto de intereses.

Para asegurar que conocen los requisitos, de la Norma ISO 17024, sobre estos principios y obtener su compromiso en el cumplimiento de estos, conocerán y firmarán un acuerdo de ICS, los cuales son ejecutables legalmente:

ROCL-30 Acuerdo de ICS de Personal
ROCL-11 Acuerdo de ICS para evaluadores
ROCL-31 Acuerdo de ICS para Comité y Expertos

Aprobado por:	Fecha	Firma JEFATURA División Técnica
Gerencia	14-02-2019	

Instituto Técnico de
Capacitación y Productividad