	<b>PROCEDIMIENTO DE CALIDAD</b>	P.O.CL-05 Edición 02
	Diseño y Desarrollo de Esquemas de Certificación	1 de 6

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos que se aplican en el Departamento de Certificación Laboral, del Instituto Técnico de Capacitación y Productividad –INTECAP-, para desarrollar, mantener y mejorar los esquemas de certificación laboral.

## 2. ALCANCE

Aplica para el desarrollo, mantenimiento, validación y mejora de los esquemas de certificación de acuerdo con el Sistema de Certificación Laboral del INTECAP - SCLI, con base en los requerimientos de la norma **NGR/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 del Departamento de Certificación Laboral, personal técnico asignado para apoyar al comité y personal técnico designado por CL.

## 4. DEFINICIONES

**Comité:** Es la reunión de personas, que representan a las partes significativamente involucradas en un esquema de certificación, responsables del desarrollo y mantenimiento del esquema de certificación para cada tipo de certificación que se esté considerando.

**Esquema de Certificación:** Requisitos específicos de certificación relacionados con categorías especificadas de personas a las que se aplican las mismas normas y reglas particulares y los mismos procedimientos.

**Parte interesada:** Persona, grupo u organización afectada por el desempeño de una persona certificada o del organismo de certificación. Ejemplo: la persona certificada, el usuario de los servicios de una persona certificada, el empleador de la persona certificada, los consumidores y la autoridad gubernamental.

**Técnico:** Persona que posee competencias técnicas en una ocupación /puesto de trabajo u oficio.


## 5. DESCRIPCIÓN

Para definir el plan anual de desarrollo de Esquemas de Certificación -EC-, el INTECAP cuenta con las siguientes fuentes de solicitud de EC:

- Cámaras, asociaciones, gremiales,
- Empresas,
- Entidades del gobierno,
- En general, organizaciones que requieran el desarrollo de un esquema de certificación,
- Retroalimentación de los CE Regionales y DSE,
- Departamento de Certificación Laboral.

Además, CL cuenta con la siguiente información:

- Solicitud de la Alta Dirección,
- Plan Estratégico Institucional,

	<b>PROCEDIMIENTO DE CALIDAD</b>	P.O.CL-05 Edición 02
	Diseño y Desarrollo de Esquemas de Certificación	2 de 6

- Investigación anual del mercado guatemalteco para el servicio de Certificación Laboral, elaborada por el Departamento de Planificación,
- Retroalimentación y requerimientos anuales de las mesas técnicas sectoriales,
- Datos de personas certificadas por el servicio de Formación Profesional de la Institución.

### **Criterios de revisión de Esquemas de Certificación**

- a. Si no se cuenta con información de entrada “Crítica” del personal involucrado en el proceso de CL, el Esquema de Certificación se revisa al finalizar su vigencia, la cual se detalla en cada esquema.
- b. Si se cuenta con información de entrada con categoría “Crítica”, se consulta al Comité si aprueban la corrección inmediata o se espera el término de vigencia del esquema.

### **Criterios de evaluación del desempeño de los Instrumentos:**


- a. Si se cuenta con información de entrada con categoría “No crítica”, que no implique ninguna modificación a la información contenida en el Esquema de Certificación correspondiente, el instrumento de evaluación podrá ser modificado por el consultor de CL con la ayuda de un experto técnico, estos cambios se refieren a: sumas incorrectas, problemas de redacción, palabras mal escritas, entre otras; lo cual no requiere la intervención u autorización del Comité.
- b. Si hubiera alguna necesidad de cambio que afecte la información aprobada en el Esquema de Certificación correspondiente, se considerarán “críticos”, tales como: cambios en las ponderaciones, sustitución de una evidencia de desempeño por producto o viceversa, cambio en los criterios de evaluación, utilización de nuevos equipos, leyes o normativas; en resumen, cambiar la información plasmada en el esquema de certificación aprobado, para lo cual será necesaria la autorización del Comité.

El desempeño de los instrumentos de evaluación se revisará durante el período de vigencia del esquema de Certificación cada 2/3 años según se requiera. Todos cambios implican cambio de edición en los instrumentos de evaluación modificados.









### **Información de entrada para revisiones en Esquemas de Certificación:**

- Retroalimentación de Evaluadores, Supervisores y Verificadores, por medio del **R.O.CL-35 Reporte de mejoras identificadas en Instrumentos de Evaluación.**
- Informe del metodólogo, después de revisar el portafolio de evidencias y evaluar el desempeño del evaluador, por medio del **R.O.CL-13 Evaluación de desempeño del evaluador.**
- Resultados de procesos de evaluación previos, por EC. De esto se generarán reportes con estadísticos que ayuden a mejorarlos continuamente.
- Reportes de auditorías internas.

El Coordinador metodológico del EC, recibe la información de entrada y de acuerdo con su criterio técnico la clasifica como “Crítica” o “No crítica”. Considerando todo lo anterior como información de entrada, se procede de acuerdo con el diagrama de proceso siguiente:

	<b>PROCEDIMIENTO DE CALIDAD</b>		P.O.CL-05 Edición 02
	Diseño y Desarrollo de Esquemas de Certificación		3 de 6

## DISEÑO Y DESARROLLO DEL ESQUEMAS DE CERTIFICACIÓN

ACTIVIDAD	DIAGRAMA	RESPONSABLE	Documento Consultado	Documento Generado	DESCRIPCIÓN
<b>FASE 1: DESARROLLO</b>					
					
1. Solicitud de partes interesadas / plan estratégico institucional		CL	Información de entrada	1	Toda solicitud de un nuevo EC debe presentarse a CL por medio del formato <b>R.O.CL-32 Factibilización de Esquemas/Estándares de Certificación</b> .
2. Factibilizar la solicitud		CL	1	1	A través de un análisis, que incluye cantidad de personas potencialmente certificables y el impacto económico para el sector, el Jefe del CL prioriza los EC a diseñar durante un año calendario. El Jefe de CL considera las leyes, normas, reglamentos y todos los marcos regulatorios relacionados con el EC.
3. ¿Es viable desarrollar el esquema?		CL	1	1, POA	<p>Cuando se concluye que no es viable desarrollar un esquema de certificación, se informa al interesado.</p> <p>Cuando se concluye que es viable, se incluye en el POA y se procede con la planificación del desarrollo del EC.</p>
					
4. Planificar el desarrollo del esquema		CL	1	6, 7	<p>El Jefe de CL designa a un Consultor II de CL como Coordinador Metodológico del EC, quien procede a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar a un experto técnico en el EC</li> <li>En conjunto con el experto técnico:</li> <li>• Analizan el EC solicitado</li> <li>• Elaboran el plan de desarrollo del esquema de certificación.</li> </ul>
5. Diseñar y desarrollar el esquema de certificación		CL	6, 7	7, 6	El metodólogo junto con un experto técnico desarrollan una propuesta de esquema de certificación.
					




PROCEDIMIENTO DE CALIDAD










P.O.CL-05  
Edición 02


Diseño y Desarrollo de Esquemas de Certificación

4 de 6

1					
6. Conformar el comité		CL	2, 10	3, 6	El Comité se conformará y administrará de acuerdo con la instrucción <b>I.A.CL-02 Administración del Comité de Esquema de Certificación.</b> Cuando así lo requiera el Comité y/o CL, se conformará un comité de expertos técnicos, quienes tendrán la función de validar técnicamente la propuesta de EC.
7. Inducción al Comité		CL	2, 10	4, 6	Presentar a los integrantes del comité, el sistema de certificación de competencias laborales, para que tengan conocimiento sobre su funcionamiento.
8. Revisar, verificar y validar el esquema		CL	7	7, 6	El metodólogo y el experto presentan al Comité la propuesta del EC para su revisión, verificación y validación. Se aplican los instrumentos de evaluación a una persona o grupo de personas según ocupación o puesto de trabajo y se utilizan los Anexos <u>5 y 6</u> de los EC propuestos (Ver G.O.CL-08 Metodología para Elaboración de Instrumentos de Evaluación/Exámenes).
9. Comité Aprueba EC		CL	7	7, 9	Una vez validado el EC, el Comité lo aprueba.
10. Aprobación de EC		CL		7, 9	Miembros de Comité firman EC.
11. Reclutar posibles evaluadores		CL, RRHH	8	8	Solicitar a RRHH candidatos <u>calificados, según perfiles de evaluadores correspondientes, para aprobar evaluadores.</u>
12. Evaluar, <u>seleccionar</u> dar inducción y aprobar evaluadores		CL	5	5, 12	De acuerdo a I.O.CL-02 Instructivo para Evaluadores. Se actualiza <b>R.O.CL-29 Listado de Evaluadores Aprobados por Esquema de Certificación.</b>
13. Comunicar a UO el nuevo esquema		CL, UO	7, 9	7, 9	El objetivo es asegurar que el personal involucrado conoce y comprende los requisitos del nuevo EC.
14. Publicación del EC		CL, ME	7, 9	7, 9	La publicación consiste en poner a disposición del público a través de la página web del INTECAP y de las partes interesadas que así lo requieran.

	<b>PROCEDIMIENTO DE CALIDAD</b>			P.O.CL-05 Edición 02
	Diseño y Desarrollo de Esquemas de Certificación			5 de 6

ACTIVIDAD	DIAGRAMA	RESPONSABLE	Documento consultado	documento Generado	DESCRIPCIÓN
<b>FASE 2: REVISIÓN</b>					
					
15. Revisar el esquema		CL	7	7,10	Se revisa lo siguiente: que los prerrequisitos y mecanismos de evaluación están identificados y alineados con los requisitos de competencia. Para los instrumentos de evaluación se utilizan los <u>Anexos 7 - 9</u> (G.O.CL-08 Metodología para Elaboración de Instrumentos de Evaluación/Exámenes) y el R.O.CL-35 para el mantenimiento continuo de los instrumentos de evaluación.
16. ¿Hacer cambios en el esquema?		CL	7	7	De acuerdo con la retroalimentación de los Evaluadores, procesos de supervisión y verificación y de los resultados de la revisión, se verifica si el esquema necesita cambios o continúa su vigencia.
					
17. Incorporar los cambios sugeridos		CL	7	6, 7	Personal de CL incorpora los cambios identificados. Se actualizan las tareas del trabajo y/o las prácticas.
18. Revisar y aprobar el esquema		CL	7	7, 6	El esquema de certificación a modificar, lleva un proceso de revisión y aprobación; actividad que se realiza con la participación de <u>experto(s) técnico(s) y del Comité cuando aplique, firma la nueva versión del EC.</u>
19. Publicar el esquema de certificación modificado.		CL	7	7, 9	CL actualiza Catálogo de la Oferta de Certificación Laboral y solicita a ME que actualice la información en la página web del INTECAP.
20. Analizar y definir si el o los cambios realizados en el EC, requiere acciones con personas certificadas		CL	5,7, 11	11, 12	<p>Cuando corresponda, el <u>metodólogo</u> es responsable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar a la UEC el cambio de estado de las personas certificadas, en el EC revisado, a “certificado suspendido temporalmente”</li> <li>Solicitar a ME que se publique en la página web del INTECAP que el EC tuvo cambios y es necesario que las personas certificadas en dicho esquema se comuniquen y atiendan las instrucciones del INTECAP para recuperar la validez de su certificado, <u>cuando aplique.</u></li> </ul>
					

	<b>PROCEDIMIENTO DE CALIDAD</b>	P.O.CL-05 Edición 02
	Diseño y Desarrollo de Esquemas de Certificación	6 de 6

## Referencias del Diagrama de Despliegue

Documento 1	R.O.CL-32	Facilitación de Esquemas de Certificación
Documento 2	I.A.CL-02	Instructivo para la Administración del Comité de Esquema de Certificación
Documento 3	R.O.CL-10	Integrantes de Comité de Certificación Laboral y/o Comité Técnico
Documento 4	R.O.CL-31	Acuerdo de Imparcialidad, Conflicto de intereses, Confidencialidad y Seguridad del Comité de EC y Expertos Técnicos
Documento 5	I.O.CL-02	Instructivo para Evaluadores (Examinadores)
Documento 6	R.O.CL-34	Ayuda de memoria
Documento 7	R.O.CL-02	Esquema de Certificación Laboral
Documento 8	P.A.DH-01	Selección y Contratación de Personal Permanente y Proveedores Individuales de Servicios Técnicos o Profesionales
Documento 9	n/a	<u>Catálogo de la Oferta de Certificación Laboral</u>
Documento 10	R.O.CL-35	Reporte de mejoras identificadas en EC
Documento 11	R.O.CL-38	Control de Cambios de Edición en Esquemas de Certificación
Documento 12	SITIO	Banco de Datos de Personas Certificadas

## Catálogo de Abreviaturas Utilizadas en el Diagrama

ABREVIATURA	DEFINICIÓN	ABREVIATURA	DEFINICIÓN
/	O	CE	Centro de evaluación
AC	Departamento de Aseguramiento de la Calidad	CL	Departamento de Certificación Laboral
DSE	Departamento de Servicios Empresariales	DTP	Departamento Técnico Pedagógico
DT	División Técnica	ECA-CE	Encargado de Control Académico del CE
ECA-DTP	Encargado de Control Académico de DTP	INTECAP	Instituto Técnico de Capacitación y Productividad
POA	Plan Operativo Anual	ME	Mercadeo
IE	Instrumentos de evaluación	ECL / EC	Esquema de Certificación Laboral / Esquema de Certificación
UO	Unidad Operativa	RRHH	Recursos Humanos

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

Ed	Sección del documento	Cambios
02	Descripción	Se modificó el subtítulo criterios de revisión del desempeño de los instrumentos de evaluación. Además, se modificó el inciso "a" y "b" de este subtítulo, ampliando el concepto de categoría "crítica" y "no crítica". Se agrega el párrafo relacionado al desempeño de los instrumentos de evaluación, el momento de su revisión y que todos los cambios en los instrumentos de evaluación modificados implican nueva edición.
	Diagrama de despliegue numeral 8.	Se modifica Anexos del 1 al 10 por Anexos 5 y 6
	Diagrama de despliegue numeral 11.	Se agrega: "calificados, según perfiles de evaluadores correspondientes"
	Diagrama de despliegue numeral 15.	Se modifica Anexos del 1 al 10 por Anexos 7- 9
	Diagrama de despliegue numeral 18.	Se agrega: " <u>de experto(s) técnico(s) y del Comité cuando aplique, firma la nueva versión del EC.</u> "
	Diagrama de despliegue numeral 20.	Se sustituye el "coordinador metodológico" por "metodólogo" y se agrega "cuando aplique".
	Referencias del diagrama de despliegue	Se agrega en el No. 10 el R.O.CL-35 Reporte de mejoras identificadas en EC. Por lo que se cambia el número correlativo en el diagrama de despliegue y se omiten documentos repetidos

Aprobado por:	Fecha	Firma
Gerencia	03-09-2019	