

 		Código: <b>IT-SE-19</b>		
Nombre: <b>Descripción del Proceso de Certificación de Personas</b>		Página: <b>1 de 11</b>		
Revisado por: Gestión Documental	Aprobado por: Dirección de Servicios de Evaluación	Fecha de aprobación: 01/06/2018	Fecha entra en vigencia: 08/06/2018	Versión: <b>09</b>

## Contenido

1.	PROPÓSITO Y ALCANCE .....	1
2.	DOCUMENTOS RELACIONADOS .....	1
3.	RESPONSABILIDAD .....	1
4.	DEFINICIONES.....	2
5.	CONTENIDO.....	2
5.1.	Beneficios de la certificación de personas.....	2
5.2.	Pasos generales para lograr la certificación .....	2
5.3.	Pasos generales para el mantenimiento de la Certificación .....	3
5.4.	Pasos generales para la Renovación de la Certificación .....	3
5.5.	Requisitos específicos para cada Esquema de Certificación .....	4
	.....-	
	.....11	
6.	CONTROL DE CAMBIOS .....	11

### 1. PROPÓSITO Y ALCANCE

1.1. Este instructivo describe los beneficios, ventajas y tipos de certificación de personas que brinda INTECO, de acuerdo con lo que establece la norma INTE-ISO/IEC 17024 y el Esquema de Certificación de Personas aplicable.

### 2. DOCUMENTOS RELACIONADOS

CÓDIGO
PG-SE-16

### 3. RESPONSABILIDAD



3.1.Toda persona solicitante o certificada tiene la obligación de conocer lo estipulado en el presente instructivo.

3.2.Cualquier persona de INTECO, puede facilitar este documento a los clientes o partes interesadas con la finalidad de dar a conocer a los diferentes servicios que brinda INTECO.

#### 4. DEFINICIONES

**4.1. Certificación de Personas:** es un proceso mediante el cual una entidad de tercera parte, independiente de una relación contractual cliente-proveedor, da constancia por escrito que una persona cumple con los requisitos establecidos en documentos normativos tales como normas de referencia, especificaciones técnicas, reglamentos u otros; lo anterior por medio de la evaluación teórica y práctica previamente establecida.

**4.2. Código de Conducta (RS-SE-159):** Documento emitido por INTECO y utilizado para definir las condiciones bajo las cuales deberá proceder una persona certificada. Constituye en sí mismo un compromiso de certificación.

#### 5. CONTENIDO

##### 5.1.Beneficios de la certificación de personas

###### 5.1.1. Personas Certificadas

- Una ventaja competitiva para mantenerse en procesos de actualización y obteniendo un reconocimiento y validación de sus conocimientos, mediante una certificación de tercera parte.

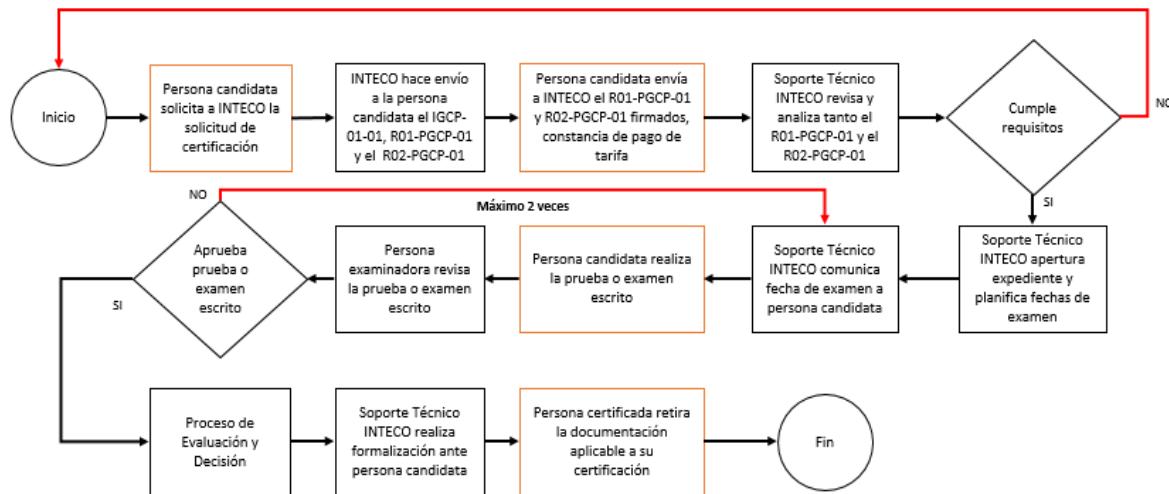
###### 5.1.2. Organizaciones

- El incremento de la productividad y competitividad de las organizaciones mediante el mejoramiento permanente y continuo de la competencia de las personas certificadas.

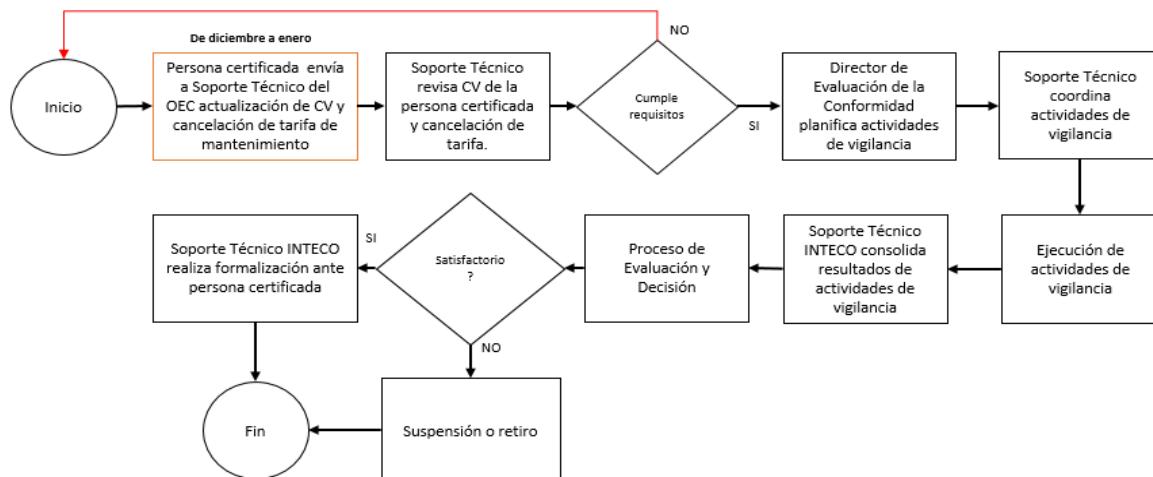
###### 5.1.3. Partes interesadas

- Proporcionar elementos fundamentales para la gestión del recurso humano, la optimización de los procesos de contratación, concentración de recursos financieros para el desarrollo personal y técnico, y para el desarrollo de políticas laborales y salariales.

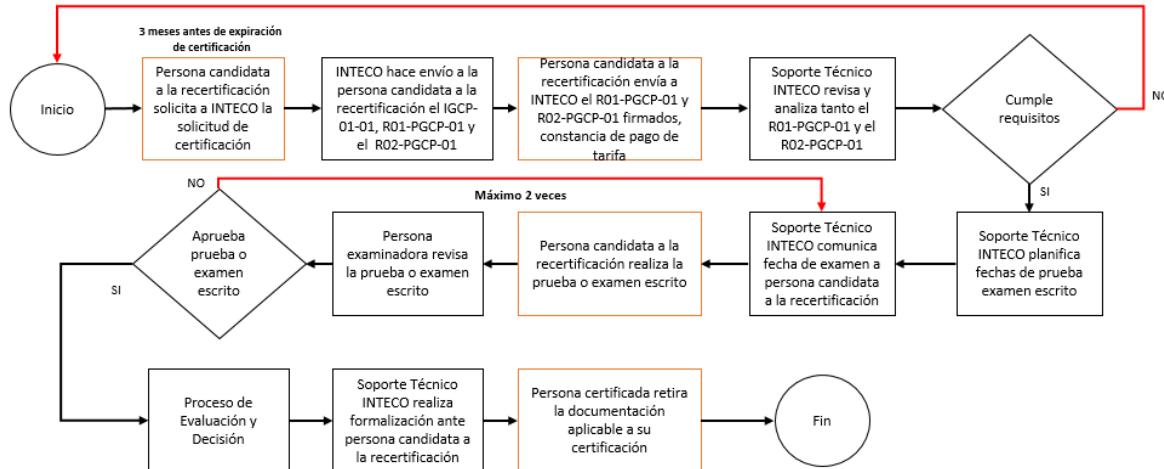
##### 5.2.Pasos generales para lograr la certificación



### 5.3.Pasos generales para el mantenimiento de la Certificación



### 5.4.Pasos generales para la Renovación de la Certificación



## 5.5. Requisitos específicos para cada Esquema de Certificación

### 5.5.1. Esquema para personas evaluadores del Protocolo Marca País

#### 5.5.1.1. Alcance de certificación

- Certificar las competencias de las personas que actúan como evaluadores del protocolo de la Marca País. La certificación de personas evaluadoras del Protocolo de Marca País, aplica a todas las personas que cumplan los requisitos establecidos en el presente documento.

#### 5.5.1.2. Descripción del trabajo para las personas evaluadoras certificadas del Protocolo Marca País.

- Las personas certificadas como evaluadores del Protocolo Marca País, tienen como propósito evaluar el nivel de cumplimiento de los valores definidos en el Protocolo de Marca País, en las organizaciones interesadas en obtener el licenciamiento de uso de la "Marca País Esencial Costa Rica", dejando constancia en un informe escrito, el cual debe ser entregado al propietario del esquema para su revisión, aprobación y decisión.

#### 5.5.1.3. Descripción de tareas o funciones de la persona evaluadora del Protocolo Marca País.

- Una persona certificada como evaluador del Protocolo Marca País, debe mostrar competencia para llevar a cabo las siguientes funciones:
  - Determinar la conformidad de la organización con los requisitos del Protocolo Marca País;
  - Aplicar los procedimientos y métodos de evaluación del protocolo; 8.4. Planificar y organizar el trabajo eficazmente;
  - Llevar a cabo la evaluación dentro del horario acordado;



- Recopilar información, mediante entrevistas eficaces, escuchando, observando y revisando documentos, registros y datos;
- Confirmar que la evidencia de la evaluación es suficiente y apropiada para apoyar los hallazgos y conclusiones de la evaluación;
- Utilizar documentos de trabajo para registrar las actividades de evaluación;
- Documentar los hallazgos de la auditoría y preparar el informe de evaluación apropiado,
- Mantener la confidencialidad y seguridad de la información, los datos, los documentos y los registros;
- Comunicarse de forma eficaz, oralmente y por escrito (personalmente, o mediante el uso de intérpretes y traductores);
- Comprender los tipos de riesgos asociados con la evaluación y actuar conforme a los controles de riesgos asociados.

#### **5.5.1.4. Trámites previos a la solicitud de certificación**

- Previo a completar la solicitud de certificación, la persona interesada debe presentarse ante PROCOMER para demostrar el cumplimiento de los requisitos de competencia y aptitud, establecidos por PROCOMER como dueño de este esquema de certificación en los capítulos aplicables del “**Reglamento para el Uso de Marca País Costa Rica**” vigente.

#### **5.5.1.5. Prerrequisitos para el trámite de la solicitud de certificación**

- Una vez cumplido y aprobado los trámites previos ante PROCOMER quien es dueño del Esquema de Certificación, la persona solicitante debe completar el **RS-SE-158 “Solicitud de Certificación”**, donde se encuentran definidos los prerrequisitos y adjuntar la evidencia de cumplimiento ahí requerida.

#### **5.5.1.6. Requisitos para el proceso de certificación de evaluadores del protocolo de Marca País**

##### **5.5.1.6.1. Criterios para la Certificación Inicial**

- Una vez que INTECO verifique el cumplimiento de lo descrito en el apartado 5.5.1.5, las personas interesadas en certificar inicialmente sus competencias como evaluador del Protocolo de Marca País, deberán aprobar el examen de certificación de manera satisfactoria con una nota igual o superior a 85.

- La vigencia de la certificación es por un período de tres años, al cabo de los cuales la persona certificada podrá proceder a la solicitud de la renovación de su certificación.

#### **5.5.1.6.2. Criterios para la renovación de la Certificación**

- La renovación de la certificación de la competencia como evaluador del Protocolo de Marca País, permite confirmar la continuidad de la competencia de los candidatos certificados y el cumplimiento de los requisitos establecidos.
- El evaluador certificado deberá cumplir con los siguientes requisitos para renovar la certificación:
  - Completar y entregar a INTECO la RS-SE-158 “Solicitud de Certificación” y la evidencia de lo requerido en ella..
  - Someterse nuevamente al examen de certificación y aprobarlo con nota mayor o igual a 85.
- Los documentos de renovación deben presentarse en los tres meses previos a la fecha de expiración de la certificación.
- Más allá de este periodo, no se admiten documentos de renovación bajo ninguna excepción.
- En caso de que la certificación anterior se mantenga en algún procedimiento sancionatorio por parte de INTECO, el trámite de renovación no se realizará hasta tanto no se tenga una resolución del procedimiento.
- Los detalles acerca de la resolución de la renovación son los que se indican en la RS-SE-158 “Solicitud de Certificación”.

#### **5.5.1.7. Métodos de evaluación de la certificación inicial y la renovación de la certificación**

- Se ha definido como método para la certificación inicial la realización de una prueba o examen escrito por parte del candidato como persona evaluadora del Protocolo Marca País, así como para la persona certificada.



- Dicha prueba escrita consta de 50 preguntas de selección única, con la siguiente estructura:

Tema a evaluar	Cantidad de preguntas
Introducción del Protocolo Marca País	4 preguntas
Principios Básicos de Auditoría	4 preguntas
Valor de Excelencia	10 preguntas
Valor de Innovación	6 preguntas
Valor de Progreso Social	10 preguntas
Valor de Sostenibilidad	10 preguntas
Valor de Origen	6 preguntas
<b>Total de Preguntas</b>	<b>50 preguntas</b>

- Este examen se llevará a cabo en un tiempo máximo de 150 minutos. Si el candidato obtiene una nota igual o superior a 85, aprueba el examen de certificación.
- El examen se podrá realizar un máximo de dos veces.

#### **5.5.1.8. Certificación**

- Un candidato que haya cumplido todas las condiciones será certificado por INTECO, el cual le emitirá la evidencia de esta certificación. Ésta puede ser un certificado en papel y/o un carnet y/o la publicación de la información relevante en la página web de INTECO.
- Los certificados o los carnés correspondientes contienen, como mínimo:
  - Nombre y apellidos de la persona certificada.
  - Un número de identificación única y personal.
  - Nombre del organismo de certificación.
  - Número de cédula.
  - Alcance de la certificación.
  - Fecha de entrada en vigor de la certificación.
  - Fecha de expiración de la certificación.
  - Referencia del esquema de certificación.
  - Firma de la persona certificada.
  - Firma en el certificado o carnet de un representante del organismo de certificación.
  - En el caso del carnet, una fotografía de la persona certificada.



#### **5.5.1.9. Métodos y Criterios de Vigilancia**

- La vigilancia por parte de INTECO busca realizar el seguimiento continuo de las personas certificadas según el esquema de certificación establecido.
- Para mantener la certificación el evaluador certificado, en el mes de enero de cada año debe presentar a INTECO los siguientes requisitos:
  - Currículum vitae, actualizado en forma electrónica, con el detalle de las evaluaciones realizadas durante el período anterior comprendido entre enero y diciembre, sea que las organizaciones hayan aprobado el protocolo o no. Así mismo, las organizaciones a las cuales brindó servicios de consultoría durante este período.
  - En el currículum debe indicarse para cada evaluación realizada la siguiente información:
    - Fecha
    - Organización
    - Horas de evaluación o consultoría;
    - Contacto de la organización (puesto, teléfono y correo electrónico);
    - Indicación si la organización aprobó o no la evaluación del protocolo de Marca País.
  - Alternativamente y de forma complementaria, INTECO podrá solicitar al dueño del esquema un listado de las evaluaciones realizadas durante el año anterior a la evaluación.
  - Debe aportar el certificado de participación del último curso de actualización del Protocolo Marca País impartidos por PROCOMER, en caso de que exista una nueva versión de este.
  - Cancelación de la Anualidad.
- Adicionalmente, INTECO procederá a aplicar encuestas de percepción\* (ya sea por propia cuenta o en alianza con partes interesadas), y revisiones documentales, (pudiendo emplearse eventualmente otras herramientas a criterio y conveniencia del Director de Servicios de Evaluación y/o Coordinador Técnico respectivo), con el propósito de verificar el cumplimiento de las tareas o funciones del trabajo realizado por las personas evaluadoras certificadas del Protocolo Marca País, descritas en el punto 5.5.1.3 del presente documento. Si en la revisión de los informes realizada por

algún Examinador asignado por el Coordinador Técnico o el Director de Servicios de Evaluación, no se observan desviaciones a lo establecido en el apartado 5.5.1.3 mencionado, el resultado será satisfactorio. Si en la valoración de las encuestas, el resultado promedio es superior a 7, se considerará satisfactorio.

\* Elemento de evaluación a partir del año 2018 y tomado en cuenta en la evaluación del 2019.

- Los criterios de evaluación de los informes, así como los resultados obtenidos, se trasladan al R01-IGCP-01-01 Registro de Actividades de Vigilancia. Se tendrán los siguientes criterios de valoración de los resultados:
  - Si la persona no realizó informes de evaluación durante el periodo de seguimiento, durante el mes posterior a la vigilancia realizada el Coordinador Técnico o quien éste designe, le notificará a la persona certificada que si en el próximo periodo de vigilancia no ha realizado evaluaciones, su certificación iniciaría un proceso de suspensión descrito en el apartado 5.5.1.10.
  - Si la persona no muestra evidencia del certificado de participación del último curso de actualización del Protocolo Marca País impartidos por PROCOMER, en caso de que exista una nueva versión de este; se aplicará lo establecido en el apartado 5.5.1.10 sobre suspensión de la certificación.
  - Si los resultados de la encuesta de percepción y/o los resultados de la evaluación de informes no son satisfactorios, durante el mes posterior a la vigilancia realizada el Coordinador Técnico o quien éste designe, notificará a la persona certificada la situación y le solicitará la presentación de un informe de las acciones correctivas que tomará para mejorar la situación. La no presentación de dicho informe en el plazo que se establezca para cada caso, dará lugar al inicio de un proceso de suspensión tal como se describe en el apartado 5.5.1.10.

#### **5.5.1.10. Criterios para suspender y retirar la certificación**



- Se realizará un retiro o suspensión de la certificación a la persona certificada como evaluador de Marca País, en las siguientes situaciones:
  - Incumplimiento a las obligaciones establecidas en el Reglamento para el uso de la Marca País Costa Rica o cualquier otra disposición aplicable.
  - Quejas reiteradas por parte de personas físicas o jurídicas evaluadas;
  - Incumplimiento del Código de Conducta;
  - Retraso en la realización del trámite correspondiente al proceso, renovación o recertificación;
  - El incumplimiento en las tarifas acordadas;
  - Incumplimiento en la veracidad de los datos suministrados al organismo certificador;
  - Uso del certificado de forma engañosa;
  - Renuncia a la certificación por solicitud del evaluador certificado.
- Todas las personas certificadas con su firma en el R01-PGCP-01 “Solicitud de Certificación” permiten asegurar que, en caso de la suspensión o retiro de la certificación, la persona se abstiene de utilizar y hacer referencia a la certificación.

#### **5.5.1.11. Tarifa**

- Las tarifas asociadas a los esquemas de certificación aplicables se resumen en el **RS-SE-162 “Tarifario”**.

#### **5.5.1.12. Revisión del Esquema de Certificación**

- INTECO se asegura que el esquema de certificación se revisa y valida permanentemente de forma sistemática.
- INTECO anualmente gestionará ante el dueño del Esquema de Certificación, la información documentada necesaria para asegurarse que durante el desarrollo y revisión del esquema de certificación, se haya incluido los siguientes ítems:
  - Uso de una estructura apropiada que representa de manera equitativa los intereses de todas las partes interesadas de forma significativa, sin que predomine ningún interés particular;
  - La participación activa de expertos apropiados;
  - Se identifican y alinean los mecanismos de evaluación con los requisitos de competencia;

<b>INTECO</b>   	Página: <b>11 de 11</b>	Versión: <b>09</b>	Código: <b>IT-SE-19</b>
---	----------------------------	-----------------------	----------------------------

- Se realiza y se actualiza un análisis del trabajo o de las prácticas, con el fin de:
  - \_ Identificar las tareas para un desempeño con éxito;
  - \_ Identificar la competencia requerida para cada tarea;
  - \_ Confirmar los mecanismos de evaluación y el contenido del examen;
  - \_ Identificar los requisitos y el intervalo para la renovación de la certificación;
  - \_ Identificar los prerrequisitos (si corresponde);

## 6. -CONTROL DE CAMBIOS

<b>Incorporación de texto:</b>
- Los cambios se encuentran subrayados en el documento.
<b>Eliminación de texto:</b>
-N.A.
<b>Observaciones:</b>
-N.A.