

 		Código: <b>IGCP-01-01</b>		
Nombre: <b>Descripción del proceso de Certificación de Personas</b>		Página: <b>1 de 9</b>		
Revisado por: Gestión de Sistemas	Aprobado por: Dirección de Evaluación de la Conformidad	Fecha de aprobación: 2017-06-20	Fecha de revisión: N.A.	Versión: <b>08</b>

## 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
<b>PGCP-01</b>

## 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.

## 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.



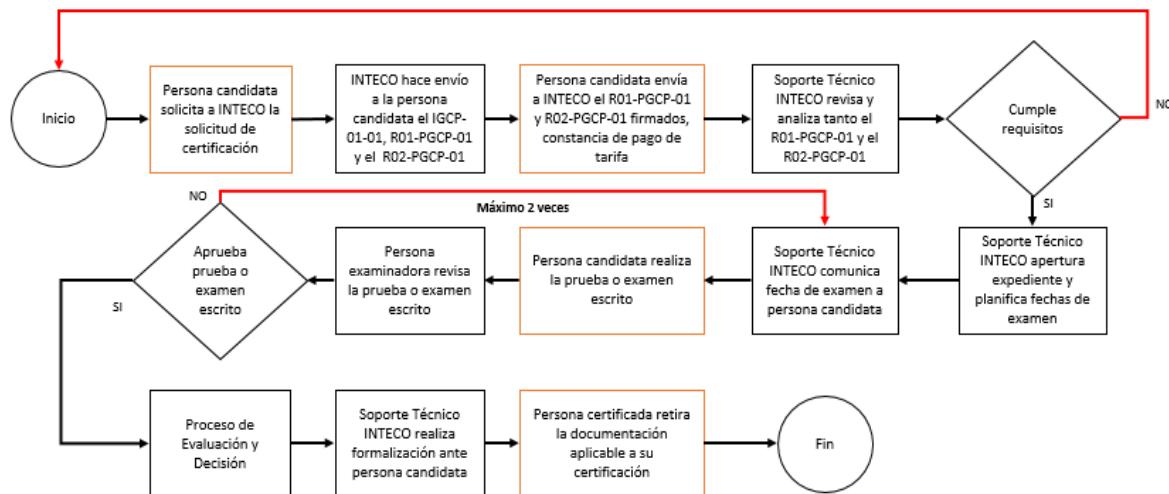
### 5.1.2. Organizaciones

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

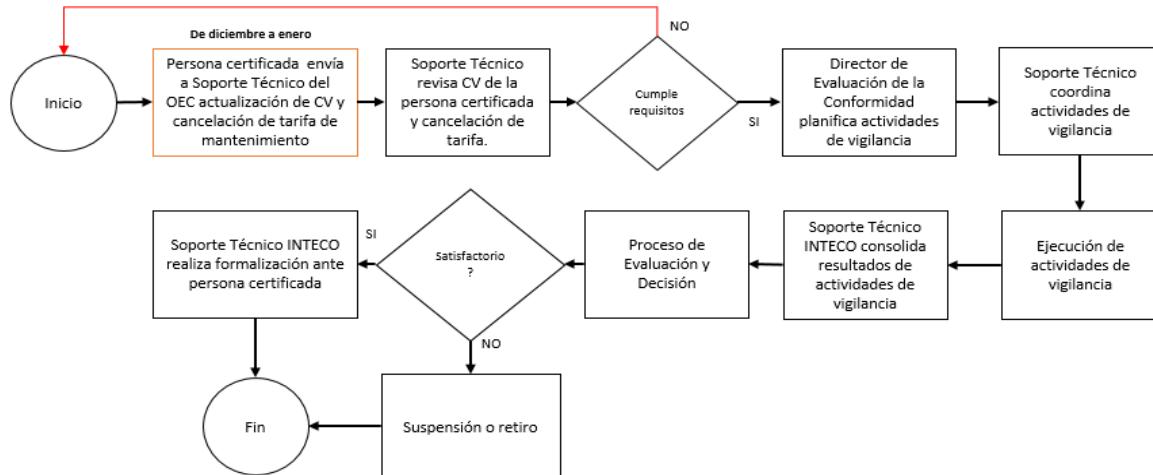
### 5.1.3. Partes interesadas

- 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.

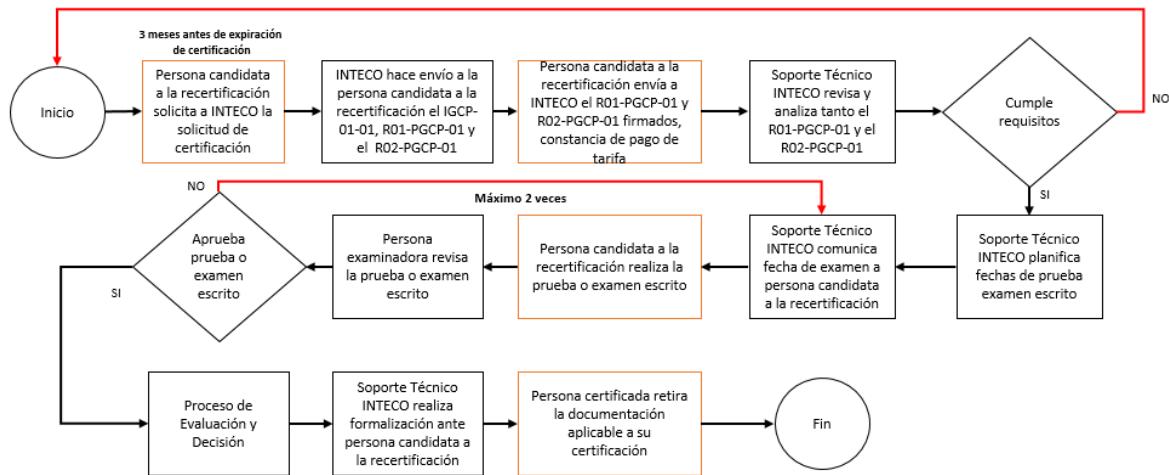
## 5.2. Pasos generales para lograr la certificación



## 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 evaluadoras 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;



- b. Aplicar los procedimientos y métodos de evaluación del protocolo; 8.4. Planificar y organizar el trabajo eficazmente;
- c. Llevar a cabo la evaluación dentro del horario acordado;
- d. Recopilar información, mediante entrevistas eficaces, escuchando, observando y revisando documentos, registros y datos;
- e. Confirmar que la evidencia de la evaluación es suficiente y apropiada para apoyar los hallazgos y conclusiones de la evaluación;
- f. Utilizar documentos de trabajo para registrar las actividades de evaluación;
- g. Documentar los hallazgos de la auditoría y preparar el informe de evaluación apropiado,
- h. Mantener la confidencialidad y seguridad de la información, los datos, los documentos y los registros;
- i. Comunicarse de forma eficaz, oralmente y por escrito (personalmente, o mediante el uso de intérpretes y traductores);
- j. 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**

5.5.1.4.1. 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**

5.5.1.5.1. Una vez cumplido y aprobado los trámites previos ante PROCOMER, como dueño del Esquema de Certificación, la persona solicitante debe presentarse ante INTECO para el llenado del **R01-PGCP-01 “Solicitud de Certificación”**, así como adjuntar los documentos relacionados a esta solicitud.

#### **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**

a) Las personas interesadas en certificar inicialmente sus competencias como evaluador del Protocolo de Marca País, deberán de cumplir con los siguientes requisitos:

- Haber llenado la **R01-PGCP-01 “Solicitud de Certificación”** proporcionada por INTECO.
- Cumplir de manera satisfactoria con los prerrequisitos solicitados por INTECO.

- Haber sido aceptado como candidato como evaluador del Protocolo de Marca País por parte de INTECO.
- Aprobar el examen de certificación de manera satisfactoria con una nota igual o superior a 85.
- Haber firmado el **R02-PGCP-01 “Código de Conducta”**.

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

- a) 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.
- b) El evaluador certificado deberá cumplir con los siguientes requisitos para renovar la certificación:
  - Completar y entregar a INTECO la *Solicitud de certificación*.
  - Cumplir con los prerrequisitos establecidos en este capítulo.
  - Someterse nuevamente al examen de certificación y aprobarlo.
  - Actualizar y firmar el compromiso de certificación.
- c) La vigencia de la certificación es por un período de tres años. Cada tres años posteriores a la certificación inicial, el evaluador certificado deberá cumplir con los mismos requisitos mencionados anteriormente para renovar la certificación.
- d) Los documentos de renovación deben presentarse en los tres meses previos a la fecha de expiración de la certificación.
- e) Más allá de este período, no se admiten documentos de renovación bajo ninguna excepción.

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

5.5.1.7.1. 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.

5.5.1.7.2. 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>

5.5.1.7.3. 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.

5.5.1.7.4. El examen se podrá realizar un máximo de dos veces.

#### **5.5.1.8. Certificación**

5.5.1.8.1. 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.

5.5.1.8.2. 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. Plazo de vigencia de la certificación de los evaluadores**

5.5.1.9.1. La certificación otorgada a los evaluadores tendrá una vigencia de tres años, la cual podrá ser renovada por un período igual, previo al vencimiento de su vigencia y cumplimiento de los requisitos definidos por el organismo certificador.

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

5.5.1.10.1. La vigilancia por parte de INTECO busca realizar el seguimiento continuo de las personas certificadas según el esquema de certificación establecido.

5.5.1.10.2. Para mantener la certificación el evaluador certificado, en el mes de enero de cada año debe presentar a INTECO los siguientes requisitos:

a) 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.

b) 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.

c) Cancelación de la Anualidad.

5.5.1.10.3. Con la información suministrada por la persona certificada, INTECO procederá a aplicar metodologías tales como encuestas, testificaciones o evaluaciones en sitio, revisiones documentales, entre otras, 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.

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

5.5.1.11.1. Se realizará un retiro o suspensión de la certificación a la persona certificada como evaluador de Marca País, en las siguientes situaciones:

- 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;

<b>INTECO</b>   	Página: <b>8 de 9</b>	Versión: <b>08</b>	Código: <b>IGCP-01-01</b>
---	--------------------------	-----------------------	------------------------------

- Uso del certificado de forma engañosa;
- Renuncia a la certificación por solicitud del evaluador certificado.

5.5.1.11.2. 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.

#### **5.5.1.12. Tarifa**

5.5.1.12.1. Las tarifas asociadas a los esquemas de certificación aplicables se resumen en el **R07-PGCP-01 “Tarifario”**.

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

5.5.1.13.1. INTECO se asegura que el esquema de certificación se revisa y valida permanentemente de forma sistemática.

5.5.1.13.2. 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;
- 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 prerequisitos (si corresponde);

**6. CONTROL DE REGISTROS DEL SISTEMA**

CODIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE	MODO DE ARCHIVO	POLITICAS DE ACCESO	TIEMPO DE CONSERVACION
N.A.				

**7. CONTROL DE CAMBIOS****Incorporación de texto:**

- Los cambios se encuentran subrayados en el documento.

**Eliminación de texto:**

-N.A.

**Observaciones:**

-N.A.