

Trabajo de Grado Especialización Gestión Integrada QHSE

# DISEÑO DE UNA GUÍA PARA IMPLEMENTAR LOS REQUISITOS GENERALES PARA LOS ORGANISMOS QUE REALIZAN CERTIFICACIÓN DE PERSONAS BAJO LA NTC-ISO/IEC17024.

## **Autores**

CASAS ROCHA ANA MARIA

MURILLO SANABRIA JUAN MANUEL

PERDOMO OSPINA DIANA CAROLINA

Director Trabajo de Grado

INGENIERO NESTOR OSWALDO RIOS BENJUMEA

Escuela Colombiana de Ingeniería “Julio Garavito”

Programa de Ingeniería Industrial  
Especialización Gestión Integrada QHSE  
COHORTE 30

Bogotá D.C., Colombia, Enero 2015.

© Únicamente se puede usar el contenido de las publicaciones para propósitos de información. No se debe copiar, enviar, recortar, transmitir o redistribuir este material para propósitos comerciales sin la autorización de la Escuela Colombiana de Ingeniería. Cuando se use el material de la Escuela se debe incluir la siguiente nota “Derechos reservados a Escuela Colombiana de Ingeniería” en cualquier copia en un lugar visible. Y el material no se debe notificar sin el permiso de la Escuela.

Publicado en 2014 por la Escuela Colombiana de Ingeniería “Julio Garavito”. Avenida 13 No 205-59 Bogotá. Colombia  
TEL: +57 – 1 668 36 00, e-mail: [espeqhse@escuelaing.edu.co](mailto:espeqhse@escuelaing.edu.co)

## Reconocimiento o Agradecimientos

*En primer lugar damos gracias a Dios quien nos brindó la vida, fortaleza y conocimiento para llevar a feliz término el presente trabajo. Agradecemos a nuestros padres y familiares quienes con su acompañamiento incondicional nos brindaron sus consejos y palabras de apoyo que nos guiaron por el camino correcto para la toma de decisiones en momentos de dificultad.*

*En segundo lugar damos las gracias a nuestro Director de Trabajo de Grado; Ingeniero Nestor Oswaldo Ríos Benjumea, quién puso su oportuno interés, dedicación y supervisión en el desarrollo del proyecto que diera como resultado este trabajo, fue sin duda fuente de confianza y apoyo constante en el trabajo académico.*

*Finalmente agradecemos a los docentes compartir con nosotros su conocimiento y experiencia a lo largo de esta especialización, la cual nos formó y profundizó en los conceptos y temas que se quisieron estudiar.*



## **Sinopsis**

En el desarrollo de este trabajo se identifican y analizan los requisitos que presenta la norma ISO/IEC 17024:2013 que permiten determinar los lineamientos que debe seguir un ente certificador para legitimar la competencia de una persona para un cargo y/o labor en específico.

Lo que se desea con este trabajo es promover la certificación de personas para ejecutar los cargos, disminuyendo así los niveles de accidentalidad, demoras por desconocimiento del cargo, errores de operatividad, entre otros, que afectan la productividad de la organización y la salud del trabajador, puesto que una persona que no se encuentra capacitada para el cargo puede presentar no solo problemas o inconvenientes físicos sino también mentales o psicológicos.

Lo que nos lleva a determinar que realizar la certificación de personas es una buena alternativa para las empresas, al aumentar la productividad de las personas y tener a la organización en un nivel superior de cumplimiento y gestión proactiva no solo de requisitos de obligatoriedad sino de interés propio.

Finalmente se presenta el trabajo por medio del desarrollo de tres objetivos principales que se explican en cada uno de los capítulos y que muestran los documentos y registros que se deben utilizar en el momento de poner en práctica esta norma. Se hará un análisis de cada uno de los numerales de la norma y se dará respuesta a cada uno de ellos con el fin de eliminar inquietudes e implementarla con base a una guía de trabajo, y sea para los organismos certificadores una herramienta de aplicación en la ejecución de sus tareas.

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Se determinó elaborar una guía que permita a los entes que quieran certificar personas, o para las empresas que están legalmente constituidas pero no cuentan con la acreditación usarla con el fin de cumplir los requisitos para su acreditación. Para esto se analizó la problemática actual que presenta este tipo de actividades y las cuales se quieren tratar en este trabajo.

Uno de los puntos principales que se quiere atacar es la falta de certificación de labores específicas que requieren las organizaciones en el momento de la selección y que actualmente no se cumple.

Otro de los problemas que se quieren trabajar es ratificar los entes legalmente avalados para certificar personas en labores específicas.

Para desarrollar lo anterior se determinaron tres objetivos principales, los cuales tratan de la elaboración de la guía, la determinación de requisitos y la respuesta de los mismos por medio de una metodología de trabajo. Para ello se tienen en cuenta limitaciones como: desconocimiento de la norma en el mercado colombiano y acceso a la información de organismos acreditadores como la ONAC.

Teniendo en cuenta la información anterior se determinó una metodología para trabajar lo cual propone dar solución a cada uno de los requisitos de la norma por medio de documentación. Entre estos se tiene un mapa de procesos, caracterizaciones de los mismos y procedimientos, formatos y registros para cada requisito.

Para facilidad de navegabilidad se ejecuta una hipervinculación a cada una de las carpetas que contienen los documentos y sus formatos.

Con esto se concluye que al implementar los requisitos de la norma se garantiza la certificación del ente y acreditación para certificar.

Al implementar la certificación de personas se optimizan los procesos de la organización, capacitando o seleccionando el personal adecuado, cuidando y salvaguardando del mismo.

## **TABLA DE CONTENIDO**

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1. PROBLEMÁTICA (JUSTIFICACIÓN).....	3
1.2. OBJETIVOS Y PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	5
1.3. ALCANCE Y LIMITACIONES.....	6
1.4. METODOLOGÍA.....	7
1.5. MARCO TEÓRICO.....	8
<b>2. IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTC-ISO/IEC 17024:2013.....</b>	<b>17</b>
2.1. ANÁLISIS DEL NUMERAL 4.....	18
2.2. ANÁLISIS DEL NUMERAL 5.....	19
2.3. ANÁLISIS DEL NUMERAL 6.....	20
2.4. ANÁLISIS DEL NUMERAL 7.....	21
2.5. ANÁLISIS DEL NUMERAL 8.....	22
2.6. ANÁLISIS DEL NUMERAL 9.....	23
2.7. ANÁLISIS DEL NUMERAL 10.....	25
<b>3. ESTRUCTURAR TODOS LOS REQUISITOS ESPECÍFICOS A NIVEL TÉCNICO Y OPERATIVO PARA DAR CUMPLIMIENTO AL ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN PROPUESTO POR LA NTC/IEC17024. ....</b>	<b>27</b>
3.1. CARACTERIZACIÓN.....	30
3.2. PROCEDIMIENTO.....	31
3.3. REGISTRO.....	35
3.4. FORMATOS NO ELABORADOS.....	36
<b>4. DESARROLLAR UNA GUÍA QUE DESPLIEGUE TODOS LOS REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIDOS POR LA NORMA NTC-ISO/IEC17024 PARA LOS ORGANISMOS QUE REALIZAN CERTIFICACIÓN DE PERSONAS.....</b>	<b>38</b>
<b>5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>44</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>46</b>
<b>ABREVIACIONES.....</b>	<b>47</b>

## **LISTA DE ILUSTRACIONES**

Ilustración 1 Ciclo PHVA de la Norma NTC ISO/IEC 1024:2013.....	1
Ilustración 2 Encabezado matriz de identificación de requisitos Norma NTC ISO/IEC 17024:2013 .....	17
Ilustración 3 Mapa De Procesos.....	28
Ilustración 4 Caracterización De Planeación Estratégica.....	30
Ilustración 5 Formato De Procedimiento .....	31
Ilustración 6 Formato De Registro .....	35

## **LISTA DE TABLAS**

Tabla 1 Ciclo PHVA Vs. NTC ISO/IEC 17024:2013.....	2
Tabla 2 Matriz Guía para la Implementación de los Requisitos de la Norma NTC ISO/IEC 17024:2013.....	41

## **1. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad, Colombia carece de organismos encargados para la certificación de personas, sin embargo se vienen dando avances importantes por instituciones educativas que no cuentan todavía con un sistema general de identificación, normalización, formación y certificación de competencias laborales plenamente formalizadas y legalizadas que incluya democráticamente a todas las empresas, gremios, sindicatos, universidades e instituciones de formación.

En su mayoría, los programas de formación técnica, y para el empleo continúan en Colombia bajo un enfoque pedagógico tradicional donde se enfatiza el transmitir conocimientos y se disocia la teoría con la práctica. Continúan privilegiando los títulos académicos y no permiten la necesaria flexibilidad en la formación donde se reconozcan las competencias previas y haya una complementación de acuerdo a las necesidades.

La certificación de competencias en Colombia, no siempre es un acto voluntario de la persona certificada, sino que, en algunas actividades o trabajos, esta certificación es obligatoria. La obligatoriedad de la certificación se presenta, cuando se debe mostrar antes de realizar la labor o el trabajo, que se encuentra “calificado” para hacerlo. Esto se da en cumplimiento de los requisitos establecidos por el esquema de certificación.

Con base en la certificación, es relevante la evaluación del desempeño o evaluación de la conformidad de las personas, ya que es un procedimiento que se encuentra reglamentado en Colombia y se realiza a través de los organismos de evaluación de la conformidad, que se han constituido como organismos de certificación de personas. La evaluación de la conformidad de personas, tiene alcance internacional.<sup>1</sup>

La falta de certificación laboral genera en el sector productivo empleos de baja calidad, altos índices de rotación, aumento de accidentalidad, cargos mal remunerados e inestabilidad laboral, entre otras consecuencias tanto para las organizaciones como para los empleados.

---

<sup>1</sup> <http://www.titec.com.co/sistemas-de-certificacion-de-personas/>

*Ana María Casas Rocha  
Juan Manuel Murillo Sanabria  
Diana Carolina Perdomo Ospina*

Debido a lo anterior es importante certificar competencias por áreas específicas de acuerdo con las necesidades del sector productivo y el mercado laboral para fortalecer y adquirir beneficios empresariales e individuales como: el aumento de la productividad, disminución de costos de entrenamiento, mejoramiento del capital humano, prevención de accidentes, aprendizaje continuo y aumento del desempeño, si se obtiene de forma adecuada y con los organismos certificadores de competencia legalmente constituidos y acreditados.

Para incentivar la certificación donde se reconoce la formación y la competencia de las personas para realizar diferentes actividades en el sector laboral de forma conveniente y sistemática se presenta una metodología sugerida como una guía que permite formar, evaluar y certificar a las personas de acuerdo a los requisitos que exige la Norma NTC/IEC 17024 y vigilar que aquellos que se certifiquen cumplan con todas las competencias requeridas para efectuar dicha tarea.

Dicha guía puede ser implementada por cualquier organización de formación y certificación de personas que quiera direccionar sus esfuerzos hacia la legalidad, credibilidad, solidez y crecimiento.

## **1.1. Problemática (Justificación)**

A nivel nacional no se cuenta con organismos que cumplan con toda la reglamentación legal basada en estatus gubernamentales nacionales y estructura de la NTC ISO/IEC 17024:2013 para la consolidación y acreditación por parte de la ONAC como organismo certificador de personas.

Al contar con el cumplimiento legal y normativo para la obtención de la acreditación, se evitara la negligencia en temas de responsabilidad civil tanto del organismo certificador como de la persona certificada, garantizando así, mediante su estructura y esquema de certificación, el profesionalismo y competencia con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiada de los integrantes involucrados en el proceso de certificación, quienes proporcionaran de manera eficaz el servicio de educación y formación adecuada a los solicitantes.

Con base en este proceso el organismo de certificación responde y respalda la competencia adquirida de sus interesados con la emisión de certificados que avalan la capacidad de aplicar conocimientos y habilidad para que el personal logre los resultados deseados y previstos.

En la actualidad, Colombia cuenta con numerosas empresas e instituciones educativas que no cumplen con las garantías requeridas para certificar las competencias laborales de las personas solicitantes, las cuales van encaminadas según el sector y/o mercado laboral. Lo anterior se manifiesta por diversas razones, como lo son: desconocimiento de todos los requisitos legales aplicables a los entes certificadores de personas, por intereses propios de algunas instituciones que dicen llamarse certificadores de competencias laborales, también se ve por qué algunos organismos adoptan las directrices de normas internacionales que no son avaladas dentro del territorio nacional. Problemática que se ve reflejada en la falta de entes que controlen y verifiquen la constitución legal de las organizaciones y su acreditación para formar y otorgar los certificados pertinentes.

Por todas las razones expuestas anteriormente, se hace indispensable construir una guía con el marco legal y la estructura técnica y operativa de los organismos certificadores de personas, enfocada en los requisitos de la norma NTC ISO/IEC

*Ana María Casas Rocha*  
*Juan Manuel Murrillo Sanabria*  
*Diana Carolina Perdomo Ospina*

17024:2013 y la normatividad legal aplicable a dichas organizaciones, con el fin de orientar a las personas que quieran establecer una organización certificadora de competencias laborales, para protegerlas o blindarlas en caso de una responsabilidad civil, además de garantizar que los entes certificadores realicen adecuada y transparentemente todo su proceso de certificación, para no tener problemas de carácter legal que puedan acarrear sanciones por parte de las autoridades competentes, conflictos con las partes interesadas y posibles cierres o demandas.

## **1.2. Objetivos y Pregunta de Investigación**

### **OBJETIVO GENERAL**

Desarrollar una guía que despliegue todos los requisitos técnicos exigidos por la norma NTC-ISO/IEC 17024 para los organismos que realizan certificación de personas.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar y evaluar los requisitos de la norma NTC-ISO/IEC17024 para tener claro los conceptos técnicos que se deben tener en cuenta las organizaciones certificadoras de personas.
- Estructurar todos los requisitos específicos a nivel técnico y operativo para dar cumplimiento al esquema de certificación propuesto por la NTC-ISO/IEC17024.

### **PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

¿Será que al desarrollar una guía sobre los lineamientos que deben tener en cuenta un ente certificador de personas, facilitará la función de implementación de la norma que lo rige (ISO 17024)?

## **1.3. Alcance y Limitaciones**

### **ALCANCE:**

El presente trabajo tendrá la finalidad de elaborar una guía para implementar todos los requisitos establecidos por la NTC ISO/IEC 17024.

### **LIMITACIONES:**

- Acceso y disponibilidad de la información acerca de la norma NTC-ISO/IEC 17024:2012.
- Desconocimiento de la norma en el mercado Colombiano.
- Limitaciones de acceso al Organismo nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), quien es el que acredita al organismo de certificación de personas.

## **1.4. Metodología**

La metodología a seguir para el desarrollo de la guía son las siguientes:

1. El desarrollo del primer capítulo consiste en la elaboración de una matriz para identificar y evaluar los requisitos de la norma NTC-ISO/IEC17024 para tener claro los conceptos técnicos que deben tener en cuenta las organizaciones certificadoras de personas y generar las respuestas de cumplimiento a los requisitos de la norma en un lapso de tiempo de 15 días.

Con base en esta descripción frente a los lineamientos de la norma se da respuesta a ellos por medio de documentos como:

- Procedimientos
  - Registros.
  - Manuales.
2. El segundo capítulo del presente trabajo de grado, consiste en desarrollar todas las actividades identificadas requeridas por los numerales para dar cumplimiento a los requisitos establecidos por la NTC-ISO/IEC17024, desarrollando toda la estructura documental aplicable al esquema de certificación propuesto por la norma en un lapso de tiempo de 30 días. Se estructura y desarrolla documentos, procedimientos, guías, formatos, etc.

**Nota:** Los tiempos definidos para el desarrollo del presente trabajo de grado están plasmados en el cronograma trabajo de grado (TG-02).

## 1.5. Marco Teórico

Para efectos de entendimiento y comprensión de este trabajo de grado es indispensable conocer la definición de los siguientes conceptos:

**ISO<sup>2</sup>:** La Organización Internacional de Normalización (ISO), es una federación de entidades a nivel mundial, que se dedican a estándares que agrupan más de 100 países. Su objetivo primordial es fomentar el desarrollo mundial de actividades de normalización, y así hacer más fácil el intercambio de bienes y servicios entre países. Además, pretende una cooperación en los campos intelectual, científico, técnico y económico. La organización tiene su sede en Ginebra (Suiza) y el resultado de sus trabajos técnicos se publica en forma de normas internacionales.

La ISO, como toda organización, tiene una serie de funciones las cuales consisten en elaborar los proyectos de normas técnicas internacionales; coordinar la cooperación de los países para la unificación de criterios; elaborar las normas internacionales; y colaborar de una forma activa, con organizaciones internacionales que promulguen la normalización.

Por normalización entendemos el proceso de formulación, elaboración, aplicación y mejoramiento de las normas existentes. Actualmente tiene un papel importantísimo en casi todas las actividades de una organización.

**IEC<sup>3</sup>:** La Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) es la principal organización del mundo que prepara y publica normas internacionales para todas las tecnologías eléctricas, electrónicas y relacionadas.

Más de 10.000 expertos de la industria, comercio, gobierno, de prueba y laboratorios de investigación, la academia y los grupos de consumidores participan en el trabajo de normalización IEC.

---

<sup>2</sup><http://www.isotools.org/2013/06/20/iso-organizacion-internacional-de-normalizacion-historia-funciones-y-estructura/#sthash.i5Llyc13.dpuf>

<sup>3</sup> <http://translate.google.com.co/translate?hl=es&sl=en&u=http://www.iec.ch/&prev=search>

La IEC es una de las tres organizaciones hermanas globales (IEC, la ISO, la UIT) que se desarrollan las Normas Internacionales para el mundo.

Cuando sea apropiado, IEC colabora con la ISO (Organización Internacional de Normalización) o de la UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones) para asegurar que las Normas Internacionales de encajar a la perfección y se complementan entre sí. Los comités conjuntos aseguran que las Normas Internacionales de combinar todos los conocimientos pertinentes de los expertos que trabajan en áreas relacionadas.

**ICONTEC**<sup>4</sup>: es una organización con amplia cobertura internacional sin ánimo de lucro, creado en 1963, con el objetivo de responder a las necesidades de los diferentes sectores económicos, a través de servicios que contribuyen al desarrollo y competitividad de las organizaciones, mediante la confianza que se genera en sus productos y servicios.

En la actualidad prestan los servicios de:

- Normalización (en Colombia)
- Educación
- Servicios de Evaluación de la conformidad como Certificación Sistemas de Gestión y Producto e Inspección
- Servicios de Evaluación para el Cambio Climático
- Acreditación en Salud
- Metrología (en Colombia)
- Consulta y venta de Normas y Publicaciones

Como Organismo Nacional de Normalización de Colombia, es un miembro activo de los más importantes organismos internacionales y regionales de normalización, lo que nos permite participar en la definición y el desarrollo de normas internacionales y regionales, para estar a la vanguardia en información y tecnología.

**ONAC (Organismo Nacional de Acreditación de Colombia)**<sup>5</sup>: es una corporación sin ánimo de lucro, de naturaleza y participación mixta, regida por el derecho privado, constituida en 2007 de acuerdo con las normas del Código Civil

---

<sup>4</sup> <http://www.icontec.org/index.php/cl/nuestra-compania/nuestra-compania>

<sup>5</sup> <http://www.onac.org.co/modulos/contenido/default.asp?idmodulo=242>

y las normas de ciencia y tecnología, bajo la modalidad de asociación entre el Estado colombiano y los particulares.

Tiene como objeto principal acreditar la competencia de Organismos de Evaluación de la Conformidad con las normas y criterios señalados en Estatutos; y desempeñar las funciones como Organismo Nacional de Acreditación de Colombia, conforme con la designación contenida en el artículo 3 del Decreto 4738 de 2008 modificado por el decreto 323 de 2010, y ratificada en el Decreto 2124 de 2012; ejercer y coordinar las funciones relacionadas con la acreditación previstas en el Decreto 2269 de 1993 y normas que lo modifiquen, sustituyan o complementen; y llevar el registro público de los organismos de evaluación de la conformidad acreditados."

**Norma NTC ISO/IEC 17024. Evaluación de la conformidad. Requisitos generales para los organismos que realizan certificación de personas<sup>6</sup>:** esta norma internacional ha sido redactada con el objetivo de lograr y promover un marco de referencia, aceptado globalmente, para las organizaciones que realizan la certificación de personas. La certificación de personas es una de las formas de asegurar que la persona certificada cumple con los requisitos del esquema de certificación.

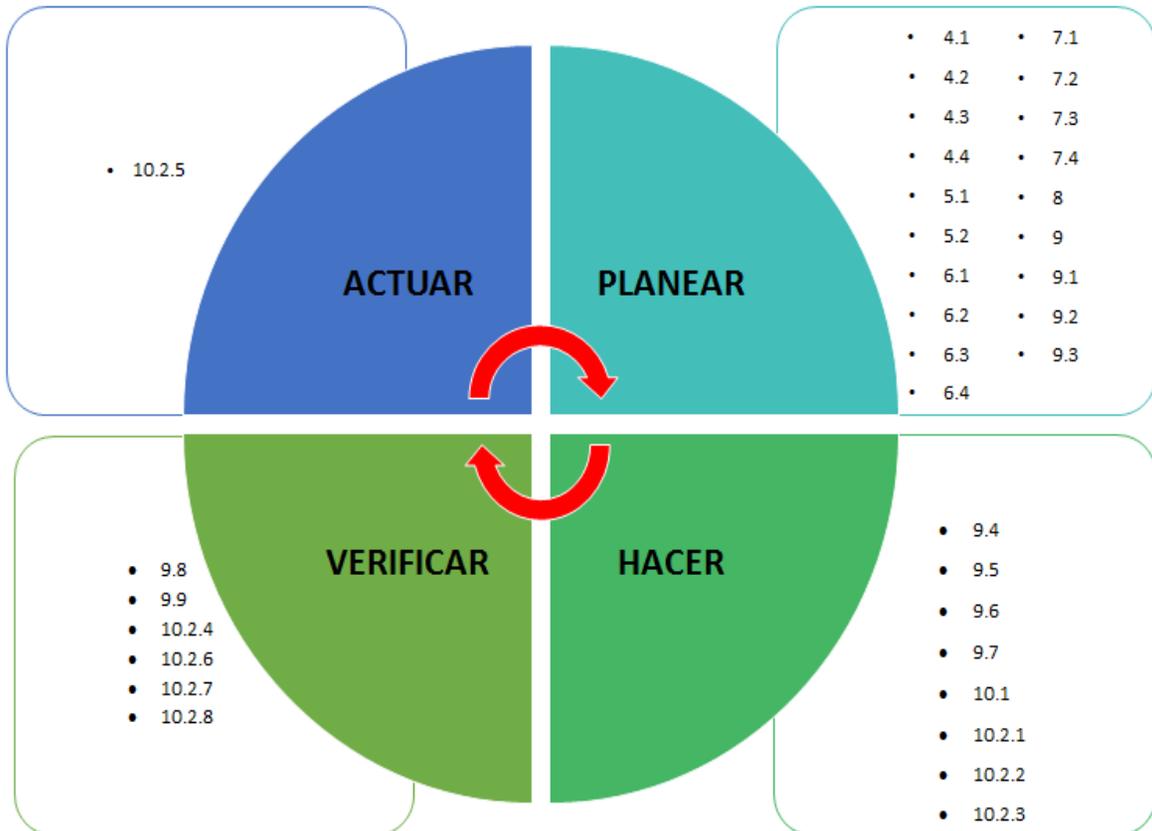
Esta norma internacional establece los requisitos que aseguran que los organismos de certificación de personas, que operan esquemas de certificación de personas trabajen de manera coherente, comparable y confiable. Los requisitos contenidos en esta norma internacional se consideran requisitos generales para los organismos que realizan la certificación de personas. La certificación de personas solo puede darse cuando hay un esquema de certificación. El esquema de certificación está diseñado para complementar los requisitos de esta norma internacional e incluye aquellos requisitos que el mercado necesita o desea, o que los gobiernos requieran.

---

<sup>6</sup> Norma Técnica Colombiana NTC-ISO-IEC 17024:2013 (primera actualización). Pag. 9.

## NTC – ISO/IEC 17024:2013: CICLO PHVA

*Ilustración 1 Ciclo PHVA de la Norma NTC ISO/IEC 1024:2013*



*Fuente: Creación de los Autores*

A continuación se describe el ciclo PHVA de la norma NTC ISO/IEC 17024:2013:

*Tabla 1 Ciclo PHVA Vs. NTC ISO/IEC 17024:2013*

ETAPAS DEL CICLO	NÚMERAL	NOMBRE DEL NUMERAL
PLANEAR	4.1	TEMAS LEGALES
	4.2	RESPONSABILIDAD EN MATERIA DE DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN.
	4.3	GESTIÓN DE LA IMPARCIALIDAD.
	4.4	RESPONSABILIDAD LEGAL Y FINANCIAMIENTO.
	5.1	DIRECCIÓN Y ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN.
	5.2	ESTRUCTURA DEL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN EN RELACIÓN CON LAS ACTIVIDADES DE FORMACIÓN.
	6.1	REQUISITOS GENERALES DEL PERSONAL.
	6.2	PERSONAL QUE INTERVIENE EN LAS ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN.
	6.3	CONTRATACIÓN EXTERNA.
	6.4	OTROS RECURSOS.
	7.1	REGISTRO DE SOLICITANTES, CANDIDATOS Y PERSONAS CERTIFICADAS.
	7.2	INFORMACIÓN PÚBLICA.
	7.3	CONFIDENCIALIDAD.
	7.4	SEGURIDAD.
	8	ESQUEMAS DE CERTIFICACIÓN.
	9	REQUISITOS RELATIVOS AL PROCESO DE CERTIFICACIÓN.
	9.1	PROCESO DE SOLICITUD.
	9.2	PROCESO DE EVALUACIÓN.
9.3	PROCESO DEL EXAMEN.	
HACER	9.4	DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN.
	9.5	SUSPENDER, RETIRAR O REDUCIR EL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN.
	9.6	PROCESO DE RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN.
	9.7	USO DE CERTIFICADOS, LOGOTIPOS Y MARCAS.
	10	REQUISITOS RELATIVOS AL SISTEMA DE GESTIÓN.
	10.1	GENERALIDADES.
	10.2	REQUISITOS GENERALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN.
VERIFICAR	10.2.1	GENERALIDADES.
	10.2.2	DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN.
	10.2.3	CONTROL DE LOS DOCUMENTOS.
	9.8	APELACIONES CONTRA DECISIONES DE CERTIFICACIÓN.
	9.9	QUEJAS.
	10.2.4	CONTROL DE LOS REGISTROS.
ACTUAR	10.2.6	AUDITORIAS INTERNAS.
	10.2.7	ACCIONES CORRECTIVAS.
	10.2.8	ACCIONES PREVENTIVAS.
	10.2.5	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

*Fuente: Creación de los Autores*

## **Descripción del Ciclo PHVA de la Norma NTC ISO/IEC 17024:2013**

Al momento de analizar cada uno de los numerales que contiene la **Norma NTC ISO/IEC 17024:2013**, bajo el ciclo de PHVA encontramos previamente la etapa de **PLANEAR** la cual se encuentra compuesta por requisitos que dan cumplimiento a etapas de estructuración de entes de certificación de personas, responsabilidad legal y financiación en materia de decisión de certificación. En esta etapa se deben identificar las necesidades en cuanto a los requisitos legales por parte de entes gubernamentales y la norma internacional, así mismo se deben plantear las herramientas y criterios que den cumplimiento a las actividades designados para adquirir la certificación.

Estas actividades designadas por el ente certificador deben estar basadas bajo el principio de la imparcialidad y la confidencialidad, y deben ser aplicadas por todas las partes interesadas al momento de iniciar la solicitud inicial, formación, certificación y renovación de personas, de igual forma se deben identificar todas las amenazas que comprometan la imparcialidad y confidencialidad, las cuales se derivan de cada una de las actividades y personal interno como externo que cumpla actividades bajo supervisión del ente de certificación.

Es importante que las personas, los recursos, políticas y procedimientos deban ser objetivos equitativos, transparentes y veraces. Esto con el fin de identificar las necesidades de la organización respecto a la certificación y las posibles amenazas de la misma que pueden afectar la estrategia organizacional.

Para lograr una adecuada certificación, el organismo certificador debe tener los recursos necesarios para satisfacer las necesidades del mercado laboral y el personal involucrado en el proceso. Es de vital importancia que el ente certificador asegure sus procesos, equipos, maquinaria ante posibles incidentes que puedan generar problemas en materia de responsabilidad civil durante y después del desarrollo de su actividad el cual nos comenta el literal de Responsabilidad Legal y Financiamiento.

Cuando se posee los recursos, el personal y se tienen descritas las políticas de equidad imparcialidad y confidencialidad se comienza a desarrollar la etapa del **HACER**, la cual tiene en cuenta la estructura que proviene de la Planeación. En esta etapa se procede a poner en funcionamiento los procesos de solicitud, formación, certificación y renovación del certificado de la competencia laboral,

estos procesos serán soportados por documentos realizados del planear, dando cumplimiento a los requisitos de los numerales de la etapa, esto se ve reflejado en el correcto funcionamiento de todas las actividades de la operación del organismo certificador de personas.

La etapa está acompañada de un sistema de gestión que busca establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión capaz de apoyar y demostrar el cumplimiento coherente de los requisitos de la Norma NTC ISO/IEC 17024:2013.

En la etapa siguiente del ciclo, correspondiente al **VERIFICAR** se encuentra la descripción de un proceso documentado para la recepción, evaluación, tratamiento y toma de decisión relativas a apelaciones contra decisiones de certificación y las quejas presentadas al organismo certificador. El proceso para el tratamiento de estas apelaciones y quejas debe contener al menos elementos y métodos para los procesos de recepción, validación e investigación de las mismas, con sus respectivos registros, para tomar las decisiones pertinentes de que medidas o acciones de corrección se deben implantar. Estos procesos se deben asegurar y tratar de manera constructiva, imparcial y oportuna.

De otro lado el organismo de certificación de personas debe establecer procedimientos para el control de registros para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los mismos para darle cumplimiento a los requisitos de la Norma donde sea necesario evidenciar cada una de las actividades de los procesos que conllevan a la certificación.

En esta misma etapa del **VERIFICAR** y para el fin del mismo, el organismo de certificación de personas debe establecer procedimientos para las auditorías internas, a fin de comprobar que se cumplen con cada uno de los requisitos de la norma y si se está implementando y manteniendo de manera eficaz. Durante el desarrollo de las auditorías es posible encontrar no conformidades que nos llevan a determinar las causas de las mismas por lo que se hace necesario determinar e implementar de manera oportuna acciones correctivas o preventivas, según sea la no conformidad.

Terminando con el ciclo PHVA se encuentra la etapa del **ACTUAR** donde el papel principal lo efectúa la dirección, a través de la revisión del Sistema de Gestión a

intervalos planificados, para asegurar su continua, conveniencia, adecuación y eficacia del mismo. La revisión por la dirección incluye: evaluar auditorías internas anteriores, retroalimentación de las partes interesadas, salvaguardar la imparcialidad, el estado de las acciones correctivas y preventivas, cambios en el Sistema y el tratamiento de apelaciones y quejas. De allí resultaran decisiones relativas a mejoras de la eficacia del sistema y procesos, y mejoras en el servicio de certificación.

**Evaluación de la Conformidad<sup>7</sup>:** se basa en ensayos sistemáticos para determinar si un producto o un proceso cumplen con ciertos requisitos especificados en normas u otros documentos normativos.

**Proceso de acreditación<sup>8</sup>:** se adelanta bajo los lineamientos de la Norma ISO/IEC 17011 y las correspondientes a las distintas actividades de evaluación de la conformidad, como por ejemplo: Organismos de certificación de personas con los requisitos de la norma NTC ISO/IEC 17024:2013.

El esquema básico del proceso tiene las siguientes etapas:

- Solicitud – Cotización: Evaluación de viabilidad y tiempo requerido.
- Cuenta de cobro – Pago – Contrato.
- Programación: Designación – Impugnación del grupo evaluador.
- Evaluación documental.
- Plan de Evaluación.
- Evaluación In Situ.
- Informe a la comisión de Acreditación.
- Decisión – Recurso.

**Imparcialidad<sup>9</sup>:** Uno de los objetivos estratégicos de ONAC es la lograr y evidenciar la plena y permanente vigencia de los principios de imparcialidad, objetividad, confidencialidad y transparencia.

---

<sup>7</sup> [http://www.onac.org.co/anexos/documentos/documentospublicaciones/cartilla\\_acreditacion.pdf](http://www.onac.org.co/anexos/documentos/documentospublicaciones/cartilla_acreditacion.pdf) Pag.11

<sup>8</sup> [http://www.onac.org.co/anexos/documentos/documentospublicaciones/cartilla\\_acreditacion.pdf](http://www.onac.org.co/anexos/documentos/documentospublicaciones/cartilla_acreditacion.pdf) Pag.25

<sup>9</sup> <http://www.onac.org.co/modulos/contenido/default.asp?idmodulo=248>

En la norma ISO/IEC 17011 (numeral 4.3) se señala que todo organismo de acreditación debe estar organizado y operar de forma tal que salvaguarde la objetividad e imparcialidad de sus actividades.

Para garantizar la imparcialidad, ONAC cuenta con una estructura que proporciona una efectiva participación de las partes interesadas, y una equilibrada representación de ellas sin que predomine ninguna. En esta página web se detalla la estructura de gobierno del ONAC. Así mismo, se presenta el esquema para la toma de decisión sobre la acreditación, que garantiza que la decisión sobre la acreditación sea tomada por un comité de personas competentes y distintas de quienes llevaron a cabo la evaluación.

La estructura operativa, los procedimientos y políticas de ONAC, tiene entre sus objetivos que el personal y comités que tiene responsabilidades en el proceso de acreditación actúen en forma objetiva y estén libres de cualquier presión indebida, comercial, financiera y de otra índole, que pueda comprometer su imparcialidad.

La Declaración de Imparcialidad de ONAC evidencia el compromiso con la no discriminación y con la posición de no prestar servicios de asesoría o consultaría a organismos de evaluación de la conformidad.

En este mismo espacio de la página web se contiene la información sobre organismos relacionados con ONAC y la exposición que evidencia que sus actividades no comprometen la confidencialidad, objetividad e imparcialidad de las acreditaciones.

Finalmente, en los Estatutos de ONAC se identifican los potenciales conflictos de interés de los asociados –organismos relacionados- y de las personas vinculadas a las actividades del ONAC, definiendo las inhabilidades para que una entidad pueda ser miembro del Consejo Directivo (artículo 46), las situaciones de incompatibilidad y conflicto de interés que pueden afectar a los miembros del Consejo Directivo y las consecuentes prohibiciones inherentes a las mismas (artículo 47), además se consagra el deber de declararse impedido y abstenerse de actuar de quien considere estar incurso en alguna de las incompatibilidades y/o conflictos de interés previstos en los Estatutos y la sanción de pérdida de la condición de asociado en caso de no proceder de acuerdo con los lineamientos señalados.

**El Sistema Nacional de Formación para el Trabajo (SNFT)<sup>10</sup>:** es la estructura que permite articular la oferta de formación para el trabajo, tomando como referente las normas de competencia laboral colombianas con el fin de definir e implementar políticas y estrategias para el desarrollo y calificación de los recursos humanos del país. Sus componentes son:

- Acreditación de entidades y programas, el reconocimiento del cumplimiento de estándares de calidad.
- Pertinencia, mejoramiento de la conformidad y calidad de la oferta de formación para el trabajo, la flexibilidad en la administración de programas mediante el enfoque de la formación por competencias para facilitar la cadena de formación y movilidad educativa de los usuarios de la formación y capacitación.
- Normalización, lo relacionado a la definición de estándares o normas de competencia laboral requeridos para el mejoramiento de la calidad y productividad del desempeño de los trabajadores.
- Formación, ampliación de cobertura para que un mayor número de colombianos cuente con las competencias requeridas por un mercado laboral cada día más exigente y globalizado.
- Certificación de competencias laborales, puesta en marcha de servicio de certificación de las competencias de los trabajadores.

**Sistema de Formación para el Trabajo<sup>11</sup> :** La educación para el trabajo y el desarrollo humano hace parte del servicio público educativo y responde a los fines de la educación consagrados en el artículo 5° de la Ley 115 de 1994. Se ofrece con el objeto de complementar, actualizar, suplir conocimientos y formar, en aspectos académicos o laborales y conduce a la obtención de certificados de aptitud ocupacional.

---

<sup>10</sup> <http://www.mineducacion.gov.co/1621/w3-article-236469.html>

<sup>11</sup> <http://www.mineducacion.gov.co/1621/w3-article-234968.html>

Comprende la formación permanente, personal, social y cultural, que se fundamenta en una concepción integral de la persona, que una institución organiza en un proyecto educativo institucional y que estructura en currículos flexibles sin sujeción al sistema de niveles y grados propios de la educación formal.

**Educación<sup>12</sup>:** La educación es considerada como pilar fundamental para el desarrollo económico y social del país y principal factor de competitividad. Las exigencias que se presentan al sector productivo le generan nuevas demandas al sistema educativo para que el nuevo talento humano comprenda, apropie y aplique conocimientos, desarrolle habilidades, aptitudes y destrezas y actitudes, valores y comportamientos requeridos para las condiciones propias de desarrollo económico y social y las realidades del mercado internacional.

El estado, consciente de su responsabilidad con la educación y la formación laboral del recurso humano, le asignó al SENA la responsabilidad de liderar la constitución del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo (SFNT) que articule toda la oferta del país pública y privada, de la educación media técnica, técnico profesional, tecnológico y de la educación no formal (hoy educación para el trabajo y el desarrollo humano) con el fin de contribuir al mejoramiento del nivel de cualificación del talento humano.

De esta manera se busca lograr una formación más integrada al trabajo productivo que garantice mediante la formación, la evaluación y la certificación las competencias laborales de las personas.

### **Son objetivos de la educación para el trabajo y el desarrollo humano<sup>13</sup>:**

1. Promover la formación en la práctica del trabajo mediante el desarrollo de conocimientos técnicos y habilidades, así como la capacitación para el desempeño artesanal, artístico, recreacional y ocupacional, la protección y aprovechamiento de los recursos naturales y la participación ciudadana y comunitaria para el desarrollo de competencias laborales específicas.

---

<sup>12</sup> <http://www.mineduacion.gov.co/1621/w3-article-236469.html>

<sup>13</sup> <http://www.mineduacion.gov.co/1621/w3-article-234968.html>

2. Contribuir al proceso de formación integral y permanente de las personas complementando, actualizando y formando en aspectos académicos o laborales, mediante la oferta de programas flexibles y coherentes con las necesidades y expectativas de la persona, la sociedad, las demandas del mercado laboral, del sector productivo y las características de la cultura y el entorno.

### **Programas de Formación<sup>14</sup>:**

- **Programas de Formación Laboral:** Los programas de formación laboral tienen por objeto preparar a las personas en áreas específicas de los sectores productivos y desarrollar competencias laborales específicas relacionadas con las áreas de desempeño referidas en la Clasificación Nacional de Ocupaciones, que permitan ejercer una actividad productiva en forma individual o colectiva como emprendedor independiente o dependiente. Para ser registrado el programa debe tener una duración mínima de seiscientas (600) horas. Al menos el cincuenta por ciento (50%) de la duración del programa debe corresponder a formación práctica tanto para programas en la metodología presencial como a distancia.
  
- **Programas de Formación Académica:** Los programas de formación académica tienen por objeto la adquisición de conocimientos y habilidades en los diversos temas de la ciencia, las matemáticas, la técnica, la tecnología, las humanidades, el arte, los idiomas, la recreación y el deporte, el desarrollo de actividades lúdicas, culturales, la preparación para la validación de los niveles, ciclos y grados propios de la educación formal básica y media y la preparación a las personas para impulsar procesos de autogestión, de participación, de formación democrática y en general de organización del trabajo comunitario e institucional. Para ser registrados, estos programas deben tener una duración mínima de ciento sesenta (160) horas.

---

<sup>14</sup> <http://www.mineducacion.gov.co/1621/w3-article-234971.html>

## **Competencia Laboral:**

### **¿Qué es la Competencia Laboral?<sup>15</sup>**

La competencia laboral es la capacidad real que tiene una persona para aplicar conocimientos, habilidades y destrezas, valores y comportamientos, en el desempeño laboral, en diferentes contextos.

### **¿Qué son las Normas de Competencia Laboral?**

Son estándares reconocidos por el sector productivo, que describen los resultados que un trabajador debe lograr en su desempeño; los contextos en que éste ocurre, los conocimientos que debe aplicar y las evidencias que debe presentar para demostrar su competencia. Las normas son la base fundamental para la modernización de la oferta educativa y para el desarrollo de los correspondientes programas de certificación.

**Certificación de Personas:** Procedimiento por el cual un tercero verifica públicamente que una persona cumple con los requisitos de una norma, independientemente de la forma de cómo lo haya adquirido.

**Competencia:** Capacidad de articular y movilizar condiciones intelectuales y emocionales en términos de conocimientos, habilidades, actitudes y prácticas, necesarias para el desempeño de una determinada función o actividad, de manera eficiente, eficaz y creativa, conforme a la naturaleza del trabajo. Capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño real y demostrando en determinado contexto de trabajo y que no resulta solo de la instrucción, sino que, de la experiencia en situaciones concretas de ejercicio ocupacional.

---

15

<http://mgiportal.sena.edu.co/Portal/Servicios/Certificaci%C3%B3n+evaluaci%C3%B3n+y+normalizaci%C3%B3n+de+competencias+laborales/>

## **¿Qué es la certificación de la Competencia Laboral?**

La certificación de la Competencia Laboral de las personas es el reconocimiento que hace un organismo certificador acreditado, a un trabajador porque hace bien su trabajo al cumplir con los requisitos establecidos por los expertos en una norma de competencia laboral, confirmando con ello la capacidad que tiene para desempeñarse en diferentes funciones y contexto laborales.

La certificación de la Competencia Laboral de una persona tiene como único referente una norma de competencia laboral, unidad mínima de certificación, y su logro debe guardar correspondencia con las demandas del sector productivo.

### **Beneficios:**

Al trabajador, en cuanto le permite:

- Ser reconocida socialmente la competencia que ha adquirida en el ejercicio laboral.
- Adquirir y desarrollar habilidades que le permiten adaptarse a los cambios tecnológicos y organizacionales para desempeñarse en su trabajo con la competencia esperada.
- Transferir su competencia laboral, dentro de un mismo proceso productivo, entre empresas, subsectores y actividades laborales.
- Identificar su situación frente al mercado laboral y orientar así la búsqueda de empleo.
- Identificar qué competencia debe adquirir y desarrollar y generar oportunidades de aprendizaje permanente a lo largo de su vida.
- Mayores posibilidades de vinculación laboral y/o de promociones.

Al sector productivo, en cuanto le permite:

- Armonizar en las organizaciones, la certificación del sistema de calidad, del producto y de la competencia laboral de los recursos humanos, variables de un sistema integral de calidad.
- 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.
- Identificar necesidades de capacitación al interior de las empresas, optimización de inversión puesto que la respuesta de mejoramiento, son planes reales ante necesidades reales.
- Reducir en las empresas, los costos y oportunidad de los procesos para la formulación del plan personal de competencias.
- Armonizar las necesidades del empleador con las competencias certificadas en una persona.
- Promover el incremento de la productividad y competitividad de las empresas mediante el mejoramiento permanente y continuo de la competencia de los recursos humanos.

A los oferentes de formación, en cuanto les permite:

- Estructurar y regular la oferta e inferir en su calidad, pertinencia y oportunidad, para responder a las necesidades del trabajador y del sector productivo.

### **¿Cómo opera en Colombia el Sistema de Certificación de la Competencia Laboral?**

El sistema de Certificación de la Competencia Laboral opera a través de Organismos Certificadores los cuales deben poseer competencia técnica, estructura organizacional y personal competente para realizar los procesos de certificación.

Ellos pueden ser personas jurídicas públicas o privadas, y tienen como funciones

promover la certificación de las personas en funciones productivas frente a normas de competencia laboral, operar el proceso de evaluación, reconocer a los evaluadores y a los auditores, certificar al trabajador competente y orientar al trabajador todavía no competente, en el desarrollo y adquisición de la habilidad y destrezas faltantes.

### **¿Qué es la Normalización de la Competencia Laboral?**

Su finalidad es organizar, estructurar y operar procesos para establecer, en concertación con los sectores productivo y educativo y el Gobierno, normas de competencia laboral colombiana, que faciliten la operación de procesos de evaluación, certificación, formación y gestión del talento humano.

### **¿Qué es la Evaluación de Competencias Laborales?**

Es el proceso por medio del cual un evaluador recoge de una persona, evidencias de su desempeño, producto y conocimiento, con el fin de determinar si es competente, o aún no competente, para desempeñar una función productiva. La evaluación de la competencia laboral se centra en el desempeño real de las personas, soportado por evidencias válidas y confiables con base en el referente que es la norma de competencia laboral y no en potencialidades.

### **¿Qué es la Certificación de la Competencia Laboral?**

Es el reconocimiento, por escrito, que hace un organismo certificador a una persona que cumple con los requisitos establecidos en una norma de competencia laboral, corroborándolo mediante evidencias de conocimiento, desempeño y producto.

## **¿Cuáles son los beneficios de certificar competencias laborales<sup>16</sup>?**

### **Para el trabajador:**

- Le permite contar con un certificado emitido por un ente autorizado que reconoce la competencia que ha adquirido en su vida laboral, independiente de dónde haya sido adquirida.
- Genera oportunidades de aprendizaje permanente a lo largo de su vida, al identificar las competencias que debe desarrollar o mejorar.
- Aumenta las posibilidades de promociones o ascensos al interior de la empresa.
- Aumenta las posibilidades de vinculación laboral.

### **Para la empresa:**

- Permite identificar necesidades de capacitación optimizando la inversión, ya que de las evidencias de desempeño se obtienen brechas de conocimiento que generan planes de mejoramiento para obtener los perfiles de cargo deseados, contribuyendo a la competitividad y productividad del personal.
- La evaluación y certificación de competencias se alinea con los demás procesos de Gestión Humana porque permite seleccionar el personal con las competencias requeridas de acuerdo con el cargo; permite generar planes de desarrollo y planes de carrera y contribuye al establecimiento y diseño de políticas salariales.
- La Certificación de Competencias se integra con los sistemas de gestión, pues las empresas, además de certificar procesos, certifican la idoneidad de su personal.

**Competencias Técnicas:** Las Competencias Técnicas son aquellas que están referidas a las habilidades específicas implicadas con el correcto desempeño de puestos de un área técnica o de una función específica y que describen, por lo general las habilidades de puesta en práctica de conocimientos técnicos y

---

<sup>16</sup> <http://gestionindustrialsena.blogspot.com/2009/10/lider-evaluacion-y-certificacion-de.html>

específicos muy ligados al éxito de la ejecución técnica del puesto. Su definición es, entonces, variable de acuerdo al segmento tecnológico de la organización.



## 2. IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTC-ISO/IEC 17024:2013

Para dar cumplimiento al primero de los objetivos específicos del presente trabajo de grado, el cual trata de la identificación y evaluación de los requisitos legales, técnicos, operativos y administrativos del proceso de certificación de personas a través de un ente acreditado por el ONAC en Colombia.

Para el cumplimiento del objetivo específico número uno (1) **“Identificar y evaluar los requisitos de la norma NTC-ISO/IEC 17024:2013 para tener claro todos los conceptos técnicos y legales que deben tener en cuenta las organizaciones certificadoras de personas”**. Fue necesario leer y comprender toda la norma, para realizar una matriz de identificación de requisitos legales y técnicos de la norma NTC ISO/IEC 17024:2013. Ver [Matriz de identificación de requisitos norma NTC ISO/IEC 17024:2013](#) (pestaña Matriz Ident. Req.)

La matriz de identificación de requisitos está compuesta por 6 columnas y 245 filas, dichas columnas contienen la siguiente información:

*Ilustración 2 Encabezado matriz de identificación de requisitos Norma NTC ISO/IEC 17024:2013*

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS NORMA NTC ISO/IEC 17024:2013							
NÚMERAL	NOMBRE DEL NÚMERAL	SUB - NÚMERAL	TIPO DE REQUISITO		DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO		COMO DARLE CUMPLIMIENTO
			LEGAL	TÉCNICO	DEBE	NO DEBE	

*Fuente: Creación de los Autores*

Según la *Ilustración 2* las columnas de la matriz se describirán siguiendo el orden de izquierda a derecha. En la primera columna se encuentran los numerales contenidos en la norma, que van desde el numeral Cuatro (4) hasta el Diez (10), se excluyen los numerales 1, 2 y 3 puesto que su contenido es meramente informativo. En la segunda columna se encuentra el nombre específico de cada numeral el cual da una idea global de su contenido. En la siguiente columna se hallan los sub-numerales derivados de los numerales.

Posteriormente en las columna cuatro (4) y cinco (5) se nombran los tipos de requisitos a identificar, los cuales son: legal y/o técnico.

Esta identificación se expresa mediante una (X) según la casilla que corresponda, mediante la interpretación de la descripción del requisito, localizadas en las columnas seis (6) y siete (7) donde se especifican los debes, y/o no debes que se cumplirán para la conformidad y los criterios expuestos por la norma.

Por último se encuentra la columna que hace referencia a **cómo darle cumplimiento** a los requisitos de la norma, definidos a través de los debes y/o no debes identificados y clasificados por los autores de este trabajo. En dicha columna se especifican documentos legales o técnicos como por ejemplo: programas, procedimientos, registros, entre otros que son necesarios para estructurar la guía.

La tabla presenta una cantidad significativa de requisitos (debes), 245 requisitos compilados en 245 filas de la matriz, que es necesario que la entidad certificadora debe cumplir para que ONAC los acredite como certificadores, a continuación se presentan un análisis de la información identificada, resaltando los aspectos de mayor relevancia.

Deberán ser cumplidos en su totalidad para el adecuado funcionamiento de la entidad certificadora de personas, a continuación se brindara un análisis general de los aspectos relevantes de la norma.

Se identificaron los requisitos de la norma dando como resultado la cantidad de 31 requisitos legales y 210 requisitos técnicos.

## **2.1. Análisis Del Numeral 4.**

Este numeral hace referencia a los **REQUISITOS GENERALES** y está conformado por los sub-numerales: 4.1; 4.2; 4.3 y 4.4.

Según el sub-numeral 4.1 los Organismos certificadores de personas deben ser entidades legalmente constituidas, es decir, que deben tener Matricula Mercantil ante la Cámara de Comercio y el Registro Único Tributario donde la DIAN avala e identifica la actividad económica del ente. Si no se da cumplimiento a este requisito el ente no podrá desempeñar la función de certificar competencias.

El ente certificador es la única autoridad una vez acreditada que puede tomar la decisión de certificar las competencias de sus candidatos o solicitantes de la certificación, es decir, que no puede delegar esta decisión a terceros. Este requisito está declarado el sub-numeral 4.2.

El Organismo certificador es el responsable de identificar todas las amenazas que puedan afectar la imparcialidad durante cada una de las actividades realizadas por él. Por eso es importante salvaguardar dicha imparcialidad, mediante planes de acción que mitiguen y/o eliminan las amenazas ya identificadas. En caso de detectarse una anomalía donde se vea comprometida la imparcialidad por una de las partes interesadas, se acudirá a tratamiento de quejas, apelaciones y/o demandas. Uno de los aspectos más relevantes dentro de la norma es la imparcialidad por lo que es necesaria la gestión continua. Todo lo referente a imparcialidad es tratado el sub-numeral 4.3.

El organismo certificador debe ser solvente económicamente frente a posibles demandas o responsabilidades legales que puedan ocurrir por un mal proceso de certificación o por un conflicto técnico o de intereses, por lo que es necesario que dicho organismos cuente con los recursos financieros propios o financiados a través de la adquisición de seguros de responsabilidad Civil contractuales y extracontractuales o Seguros Empresariales. El contexto de este análisis lo podemos ver en el sub-numeral 4.4.

## **2.2. Análisis Del Numeral 5.**

Este numeral hace referencia a los **REQUISITOS RELATIVOS A LA ESTRUCTURA** y está conformado por los sub-numerales: 5.1 y 5.2

Para la Norma NTC-ISO/IEC 17024:2013 la imparcialidad en el proceso y que no se presenten conflictos de interés es muy importante, lo cual exige que existan procedimientos y políticas que ayuden a evitar desviaciones. Por otro lado es importante que el organismo de certificación defina la estructura organizacional mediante la asignación de tareas, responsabilidades y obligaciones de su personal, con el fin de garantizar el funcionamiento correcto.

## **2.3. Análisis Del Numeral 6.**

Este numeral hace referencia a los **REQUISITOS RELATIVOS A LOS RECURSOS** y está conformado por los sub-numerales: 6.1; 6.2; 6.3 y 6.4

El organismo de certificación garantizara las competencias necesarias de todo su personal involucrado en el proceso de certificación, con el fin de satisfacer la formación y certificación idónea de sus candidatos, esta información se puede validar mediante registros actualizados.

Todo el personal del organismo certificador debe cumplir las políticas impuestas por el mismo, con de fin de mantener la confidencialidad, la imparcialidad y la seguridad de la información, en caso de que haya un conflicto de intereses que afecte los aspectos anteriores, se procederá a tomar acciones legales por el incumplimientos de los acuerdos legales firmados por las partes y descritos en todos los procedimientos del organismos certificador y sus respectivos registro como medio de soporte.

Para adoptar el modelo de la norma es importante que todo el personal que interviene en cada una de las actividades del proceso de certificación (examinadores, evaluadores y/o contratación externa), declaren todo conflicto de intereses potencial con cualquier candidato, con el fin salvaguardar la imparcialidad y confidencialidad del proceso de certificación. En caso de presentarse un potencial conflicto de interés se tomaran las acciones pertinentes para mitigar y/o eliminar las amenazas según sea el caso y están deberán ser registradas.

El organismo certificador debe garantizar la competencia de todo el personal a su cargo mediante evaluaciones periódicas de desempeño, para mantener un buen nivel confiabilidad durante las actividades de certificación.

La infraestructura e instalaciones, incluyendo los lugares de examen, equipos, maquinaria y demás recursos para llevar a cabo sus actividades de certificación deben ser idóneas y adecuadas según la competencia a certificar.

## **2.4. Análisis Del Numeral 7.**

Este numeral hace referencia a los **REQUISITOS RELATIVOS A LOS REGISTROS Y LA INFORMACIÓN** y está conformado por los sub-numerales: 7.1; 7.2; 7.3 y 7.4.

El organismo certificador está obligado a mantener los registros para demostrar el estado de sus solicitantes, candidatos y/o personas certificadas para brindar información y verificar lo solicitado a quien interese. Dicha información solo será emitida con la autorización previa de la persona involucrada.

Los registros deben demostrar que el proceso de certificación o renovación de la certificación se ha cumplido eficazmente, particularmente con respecto a los formularios de solicitud y salvaguardando las políticas de imparcialidad, confidencialidad y veracidad de la información.

La información al público que es emitida o solicitada se debe verificar e informar mediante los mecanismos o herramientas establecidas por el organismo certificador, cuando se le solicite si el individuo posee una certificación vigente y valida, así como el alcance de esta certificación y/o excepto cuando la ley requiera que no se revele tal información.

El aspecto confidencial es uno de los que más se destaca de la matriz, lo cual debe tenerse en cuenta y desarrollarse con mucho cuidado en todas las etapas de la certificación, garantizando que la empresa que se dedique a la certificación de competencias, debe tenerlo claro, con fortalezas y muy bien documentado en todos sus niveles organizacionales.

La seguridad es un aspecto fuerte a tener en cuenta ya que el organismo de certificación debe desarrollar y documentar las políticas para asegurar la seguridad. Para que el proceso de certificación no se vea alterado y en caso de las amenazas resultantes de fallas de seguridad, implementar medidas de acciones correctivas.

Para asegurar la seguridad es necesario tener en cuenta aspectos como: ubicación y naturaleza de los materiales, etapas del proceso del examen y las amenazas resultantes del uso repetido de los materiales utilizados en los

exámenes. Esto se logra mediante el diseño de un procedimiento de Seguridad en todos los procesos de certificación.

Al momento de realizar el examen los organismos de certificación sancionaran toda tentativa de fraude y tomara acciones correctivas en caso de presentarse algún tipo de fraude, acciones como cancelación del proceso de certificación, sanciones, destitución o según la gravedad y las políticas del organismo certificador. Sin embargo el organismo certificador debe evitar antes de que ocurra la presencia de prácticas fraudulentas en sus exámenes, esto se logra mediante la implementación de métodos, mecanismos u otros recursos para su prevención.

## **2.5. Análisis Del Numeral 8.**

Este numeral hace referencia al **ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN** y está conformado por los sub-numerales: 8.1; 8.2; 8.3; 8.4; 8.5; 8.6.

En la norma se citan tres tipos de certificación, los cuales tiene diferentes alcances, políticas y métodos de examen y seguimiento, para los cuales el organismo de certificación deberá diseñar e implementar procedimientos para los mismos, a continuación se mencionan los tipos de certificación:

1. Certificación Inicial.
2. Renovación de certificación.
3. Suspensión y retirar la certificación.

A través de la disposición de la documentación el organismo de certificación debe asegurarse de que los procedimientos de certificación se revisen, se validen, sean confiables y verificables, para tener una correcta disposición de su confidencialidad con el objetivo de poder ser analizados por expertos apropiados. Con base en las categorías definidas de certificación, la organización debe definir los elementos, requisitos y documentos pertenecientes a su esquema de certificación. Los elementos se desarrollan para definir el trabajo y tareas a realizar describiendo la competencia, aptitud y capacidades tales como visuales, auditivas y motoras requeridas de sus candidatos. Los requisitos se despliegan

frente a los criterios y métodos del proceso de certificación desde la solicitud, primera certificación y renovación de la certificación.

La base documental se establece para soportar y llevar la trazabilidad de la estructura definida del esquema de certificación asegurando la claridad y confiabilidad del mismo.

El numeral es muy importante ya que se plantean las políticas, alcances y criterios para poder llegar a cada categoría de certificación de los candidatos y es necesario diseñar un procedimiento que contenga los elementos, requisitos y documentos que den evidencia al desarrollo y revisión de los procesos de certificación.

Se deberá incluir los métodos en cuanto a los criterios de vigilancia, y los criterios para suspender y retirar la certificación. Es necesario definir los criterios para efectuar cambios en el alcance o en el nivel de certificación si es necesario.

## **2.6. Análisis Del Numeral 9.**

Este numeral hace referencia a los **REQUISITOS RELATIVOS AL PROCESO DE CERTIFICACIÓN** y está conformado por los sub-numerales: 9.1; 9.2; 9.3; 9.4; 9.5; 9,6; 9,7; 9,8; y 9,9.

Para la definición del proceso de solicitud, se deberá contemplar y poner a disposición del público la descripción general de todo el proceso desde su inscripción, evaluación, derechos del solicitante, tarifas, requisitos y deberes que debe tener los candidatos frente a la certificación deseada.

En el proceso de evaluación se deberá tener en cuenta los criterios definidos en el esquema de certificación, el cual se servirá para verificar constantemente y modificar según se requiera. Esta modificación deberá ser comunicada y evaluada a los candidatos certificados, llevando la documentación pertinente frente a los cambios, demostrando y confirmando la competencia del candidato. En este proceso el organismo deberá definir y verificar que los métodos e integridad de la evaluación sean equitativos y validos; de igual manera se tendrá en cuenta estos

aspectos para las necesidades especiales teniendo presente la reglamentación nacional definida. Llámese a necesidades especiales, personas con limitaciones físicas, educativas, lenguaje y culturales.

El diseño y proceso de examen de la certificación, el organismo definirá y documentará los criterios fiables y objetivos para su realización (escrito, oral, prácticos, de observación u otros), contemplando la utilización de equipos técnicos para su buena realización, controlando la equidad, validez, fiabilidad y desempeño de los exámenes.

La organización debe definir los lineamientos para otorgar, mantener, renovar, ampliar, reducir, suspender o retirar la certificación, teniendo presente la información, documentación y evidencia frente a la decisión. Esta decisión será tomada por personal competente del organismo, el cual no ha participado en el proceso de evaluación. Este otorgamiento el organismo de certificación lo respalda con la entrega de un certificado el cual expresa una serie de lineamientos como son: el nombre, identificación, nombre del organismo certificador, alcance, referencias y fecha de entrega y expiración.

El organismo de certificación debe diseñar una política o procedimiento donde se describa las reglas frente a la suspensión, retiro o reducción del alcance de la certificación. Estos lineamientos serán expuestos y/o tenidos en cuenta en el proceso de solicitud para la certificación, los cuales fueron aceptados y tenidos en cuenta por el candidato frente a la decisión tomada por el organismo certificador.

El organismo certificador debe definir documentos donde se especifique los lineamientos para la renovación de la certificación; su realización deberá confirmar la continuidad de la competencia de la persona certificada y conformidad con los requisitos vigentes del esquema de certificación. Esta renovación debe contemplar cambios posibles frente a los requisitos reglamentarios, documentos normativos, naturaleza y madurez del sector industrial o el campo de actividad en el que trabaja la persona certificada, riesgos derivados de una persona incompetente, cambio en tecnología, partes interesadas y la frecuencia y el contenido de las actividades de vigilancia.

El organismo de certificación debe definir para la realización de su certificado el logo o marca la cual contemplara la normatividad aplicable. Previo a la expedición

y entrega del certificado, el candidato deberá firmar un documento legal con el fin de evitar suplantaciones, engaños, falsificación que pueda dañar la reputación del organismo de certificación.

El organismo de certificación debe definir y documentar su proceso para la recepción, evaluación, trámite y respuesta frente a las apelaciones presentadas, el cual deberá estar disponible al público sin que requiera solicitud previa, el organismo de certificación debe tratar de manera constructiva, imparcial y oportuna las apelaciones, siendo comunicadas formalmente a la persona frente a su avance, tratamiento y resultado.

El organismo de certificación debe definir y documentar el proceso para la recepción, evaluación, trámite y respuesta de las PQR'S relativas al ejercicio de su objeto, las cuales serán tratadas de manera justa y equitativa. El proceso de PQR'S debe estar disponible al público y garantizar la confidencialidad del solicitante y objeto de la queja, la cual será notificada en un plazo razonable. Con el fin de mejorar continuamente sus procesos de solicitud, formación, evaluación y certificación y renovación, además de procesos administrativos internos.

## **2.7. Análisis Del Numeral 10.**

Este numeral hace referencia a los **REQUISITOS RELATIVOS AL SISTEMA DE GESTION** y está conformado por los sub-numerales: 10.1y 10.2.

El organismo de certificación debe establecer documentar, implementar y mantener un sistema de gestión capaz de apoyar y demostrar el cumplimiento coherente de los requisitos de esta norma internacional. La norma plantea dos opciones de adoptar un sistema y se menciona a continuación:

- a)** Cumplir todos los requisitos de la norma NTC ISO/IEC 17024:2013, que están implícitos en el numeral cuatro (4) al nueve (9) y los requisitos del apartado 10,2; o
- b)** Establecer y mantener un sistema de gestión de acuerdo con los requisitos de la norma NTC ISO 9001: 2008.

Según la decisión del ente certificador en adaptar cualquiera de las opciones establecidas, se deberá garantizar el manejo de la documentación (control de documentos y control de registros), de esta manera se verifica el cumplimiento de los requisitos y se revisa y se asegura la eficacia del sistema de gestión.

Para el funcionamiento eficaz del sistema de gestión es importante que la alta dirección este comprometida en la revisión, análisis y toma de decisiones, basados en información de entrada como: resultado de auditorías, retroalimentación de partes interesadas, cambios en el sistema de gestión, acciones correctivas y preventivas, entre otras. De esta revisión, análisis y toma de decisiones saldrá como resultado, acciones en pro de la mejora de la eficacia del sistema de gestión y de los procesos, mejora de los servicios de certificación como la asignación de recursos.

Con el fin de apoyar la revisión por la dirección, las normas, ya sea NTC ISO 9001:2008 o NTC ISO/IEC 17024:2013 hacen mención a establecer programas de auditorías internas a fin de verificar el cumplimiento de los requisitos. Es importante tener en cuenta la norma NTC ISO 19011: 2012 la cual brinda directrices para realizar auditorías de los sistemas de gestión.

A partir de los resultados de las auditorías internas se pueden encontrar: observaciones, conformidades y no conformidades.

En caso de presentarse las no conformidades u observación, el organismo certificador deberá establecer un procedimiento de acciones correctivas con el fin de eliminar sus causas y prevenir su vuelvan a suceder.

Así mismo el organismo certificador tendrá que anticiparse a eliminar las causas de las no conformidades con potencial de ocurrencia, esto se puede prevenir con la adopción de un procedimiento donde se especifique las acciones preventivas de igual forma deberá mantenerse registros

### **3. ESTRUCTURAR TODOS LOS REQUISITOS ESPECÍFICOS A NIVEL TÉCNICO Y OPERATIVO PARA DAR CUMPLIMIENTO AL ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN PROPUESTO POR LA NTC/IEC17024.**

Para dar cumplimiento a los requisitos que se estipulan en la norma NTC/IEC17024:2013 y que se describen en la tabla de requisitos, el grupo de trabajo plantea una estrategia que permite establecer una metodología de desarrollo del objetivo, la cual se puede implementar en todas las organizaciones en la que se aplique esta norma y sigue el direccionamiento bajo el enfoque del ciclo PHVA.

Se debe tener presente, que este proyecto fue realizado para cualquier empresa y no se encuentra enfocado a ningún mercado ni tipo de negocio.

Según la descripción e información anterior se inicia identificando los procesos los cuales serán plasmados en el Mapa de Procesos (Desarrollado para cualquier empresa), este mapa contiene los procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo básicos para una organización que desee certificar de personas y se quiera acreditar como tal.

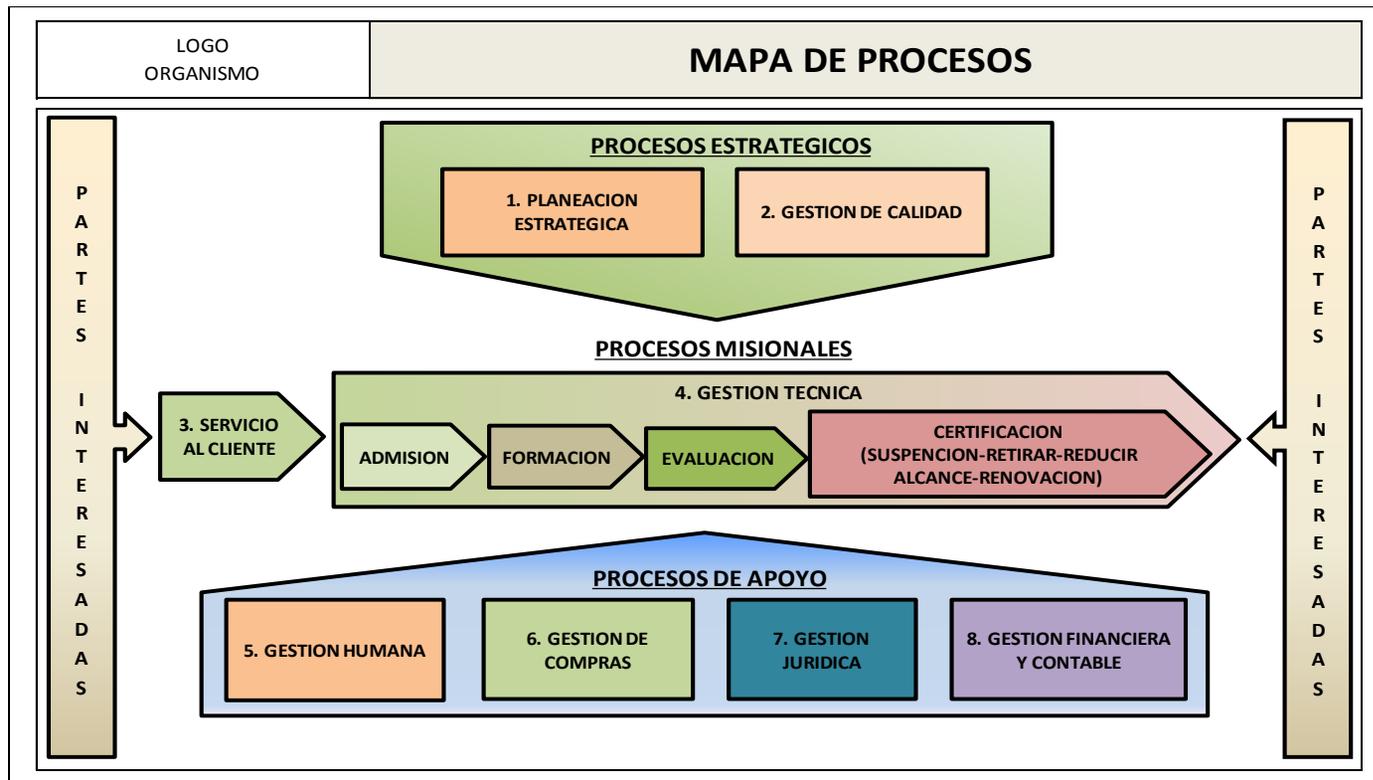
En los procesos estratégicos definidos para este trabajo se tienen la Planeación Estratégica y la Gestión de Calidad, encargados de establecer los objetivos organizacionales a seguir, por medio del cumplimiento legal y técnico.

Luego se establecen los objetivos misionales, dentro de los cuales se tienen definidos Servicio al Cliente y la Gestión Técnica. Dentro de la Gestión Técnica se tienen en cuenta los Sub Procesos de certificación de los entes y que hace parte funcional para poder certificar a otras personas o cargos.

Para finalizar se determinan los procesos de apoyo, dentro de los cuales se encuentra la Gestión Humana, Gestión de Compras, Gestión Jurídica y Gestión Financiera y Contable. Los procesos anteriormente nombrados en este párrafo dan soporte de operatividad a los procesos misionales del ente y que permiten realizar labores bajo supervisión legal y cumpliendo todos los requisitos normativos y financieros a los que se cobijan. Dentro del Mapa de Procesos se desarrolla el esquema de certificación únicamente en los procesos misionales establecidos para la organización, porque éste aplica directa y funcionalmente con las actividades que se realizan en este punto.

## Mapa De Procesos

Ilustración 3 Mapa De Procesos



V 001

*Fuente: Creación de los Autores*

Luego de tener definido el Mapa y establecer los procesos que se manejan en una organización certificadora, se debe definir las entradas, salidas, responsables, documentación y demás información que se tiene para efectuar las actividades de cada uno de los procesos.

Para lo anterior, el equipo de trabajo propone realizar la caracterización para cada uno de los procesos, definiendo así la información de entrada, salida, quien provee la información, quién recibe la información, el responsable de la actividad, el método para dar control a los resultados y operaciones de la actividad.

Teniendo en cuenta la información anterior, el equipo de trabajo define un formato para desarrollar las caracterizaciones, el cual tiene en cuenta la información requerida. El formato de caracterización se presenta a continuación con uno de los procesos.

Como en las tablas de caracterizaciones de cada proceso se recaudan varios documentos, entre ellos: procedimientos, registros y formatos, el equipo de trabajo definió un formato para cada uno de los documentos, los cuales se presentan a continuación.

En los procedimientos se define un objetivo, un alcance, la descripción de la actividad, responsable y registro, adicionando la normatividad si aplica y las definiciones de términos desconocidos. Esto con el fin de dar una explicación detallada de las actividades que se presentan y las personas encargadas de ello y finalmente Anexos si se tienen.

En el formato trabajado, se debe tener un responsable de la actividad, un consecutivo que muestre trazabilidad, el tema que se trata y los campos que diligencia la persona o usuario.

El formato de caracterización, procedimiento y Registro se muestra a continuación con cada una de las características.

No es de más aclarar que estos formatos son flexibles y modificables a la necesidad de quién lo implemente, ya que esto es una guía. Por otro lado se aclara que los archivos complementarios se encuentran en carpetas de cada tema y que se muestra en la hipervinculación de cada documento.

**Nota:** Para el control de los documentos (**Mapa de Procesos y Manual de Cargos**), se maneja el formato [Solicitud de Creación, Modificación o Eliminación de Documentos](#), dado a que en este se lleva su historial de cambios (quien elaboró, reviso y aprobó con su respectiva fecha y versión del documento). Con este documento se lleva la trazabilidad de los mismos.

### 3.1. Caracterización

Ilustración 4 Caracterización De Planeación Estratégica

LOGO ORGANISMO	CARACTERIZACION PROCESO		
	CODIGO: CAR-001	VERSION: 001	PAGINA: 1 DE 2

**PROCESO:** PLANEACION ESTRATEGICA  
**OBJETIVO:** Proporcionar directrices por parte del OCP con el fin de determinar el cumplimiento de nuestros propósitos y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad con relación a lo planificado en un entorno cambiante.  
**ALCANCE:** Inicia desde la definición de los lineamientos corporativos y la revisión por la dirección.  
**RESPONSABLE DEL PROCESO:** Gerente General.

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE	DOCUMENTOS O REGISTROS	RESPONSABLE	METODO DE CONTROL	COMENTARIO
Organización  País  Gremios del sector  Clientes reales – potenciales.  Entes de control.	Necesidades y expectativas del mercado.  Nichos de mercado.  Productos y servicios de la organización.  Requerimientos legales aplicables	1  	Misión.  Política de calidad.  Objetivos de calidad.  Mapa de procesos.  Estructura organizacional.  Indicadores de gestión.	Socios  Organización.	Política de calidad.  Objetivo de calidad.  Manual de calidad  Mapa de procesos.  Estructura organizacional.	Gerente General	Auditorías.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis retrospectivo del OCP.</li> <li>Definir directrices y estrategias para el OCP.</li> <li>Definir misión, visión, objetivos y metas relacionadas con el direccionamiento estratégico.</li> <li>Establecer políticas de gestión que reúnan diferentes procesos (financiero-contable, servicio al cliente, gestión humana, gestión técnica, etc.)</li> <li>Según actividades a desarrollar establecer estrategias para la consecución de los mismos.</li> <li>Establecer indicadores de gestión para medir la eficacia de las metas propuestas.</li> <li>Analizar internamente el OCP en su estructura, procesos, productos, servicios y resultados.</li> <li>Verificar la eficacia de los objetivos, metas y estrategias planteadas.</li> <li>Determinar acciones que se deben tomar sobre los objetivos, metas y estrategias.</li> <li>Cambio de objetivos y metas cuando estos se hayan cumplido durante un periodo determinado.</li> <li>Definir responsables y fechas para verificar nuevamente los resultados de las nuevas estrategias.</li> </ul>
Gestión de calidad.  Dueños de procesos.	Resultados de auditorías.  Retroalimentación del cliente.  Desempeño de procesos – conformidad producto.  Estado de Acciones correctivas y preventivas.  Acciones de seguimiento de revisiones anteriores.  Cambios que podrían afectar al Sistema de gestión de Calidad.  Recomendaciones de empleados o partes interesadas para la mejora.	2  	Decisiones y acciones relacionadas con:  La mejora de la eficacia del sistema de gestión de calidad y sus procesos.  Mejora del producto – servicio en relación con los requisitos del cliente.  Necesidades de recursos.  Actividades generadas por la revisión gerencial (planes de acción)	Gerencia.	Datos de entrada para la revisión por la dirección (FOR-026)  Objetivo de calidad  Acción correctiva-preventiva – mejora (FOR-011)  Encuesta de satisfacción (FOR-020)  FOR – Apelaciones (FOR-021)  Evaluación de proveedores  Re-evaluación de proveedores  Acta de reunión (FOR-004)  Informe revisión por la dirección.	Gerente	Informe escrito con firmas de los participantes para realizar la revisión por la dirección.  Datos de entrada para la revisión por la dirección  Firmas (Gerente, Directores)  Informe revisión por la dirección.  Seguimientos realizados a los planes de acción como resultado de la revisión por la dirección (según aplique).  Auditorías.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Según el mes establecido para la realización de la revisión por la dirección (Sesiones) se programa la fecha, hora, temas a tratar y participantes para el desarrollo de la misma.</li> <li>Se debe realizar informe de revisión por la dirección, teniendo como base el formato datos de entrada para la revisión por la dirección.</li> <li>Analizar información suministrada por Gestión de calidad y dueños de procesos, y así establecer tratamiento a seguir y compromisos a los problemas más críticos según resultados.</li> <li>Verificar información (informes de producción, informes de Auditoría, producto no conforme, acciones correctivas, acciones preventivas, proyectos de mejora, quejas, proveedores, otros) que pueda influir en el Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>Definir responsables y fechas límites para el cumplimiento de los planes de acción y compromisos según resultados de la Revisión por la Dirección.</li> <li>Asegurar que los responsables que se hayan determinado en el seguimiento para las acciones y/o planes de acción, sean sujetos a las fechas límites establecidas.</li> <li>Del seguimiento con el apoyo del Coordinador de Gestión e las acciones y/o planes de mejora realizados producto de la Revisión por la Dirección.</li> <li>Resaltar que en el Acta de reunión, estén mencionados todos los aspectos tratados en la Revisión por la Dirección.</li> <li>Garantizar que los resultados obtenidos en la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad y dueños de los procesos sean acordes a la actualidad de la organización.</li> <li>Realizar seguimiento al plan de acción propuesto y aprobado en la Revisión Gerencial por parte de los dueños de los procesos.</li> </ul>

Fuente: Creación de los Autores

## 3.2. Procedimiento

Ilustración 5 Formato De Procedimiento

LOGO ORGANISMO	SERVICIO AL CLIENTE		
	CODIGO: PRO-007	VERSION: 001	PAGINA: DE
<p><b>1. OBJETIVO</b></p> <p>Buscar y brindar atención oportuna y pertinente a los clientes y partes interesadas, que proporcionan trabajo y estabilidad al Organismo de Certificación de Personas.</p>			
<p><b>2. ALCANCE</b></p> <p>Inicia desde la búsqueda y atención de clientes reales y potenciales y/o partes interesadas, hasta la generación y aprobación de cotización, para la elaboración de la orden de servicio de certificación.</p>			
<p><b>3. DEFINICIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Apelación:</b> Solicitud presentada por un solicitante, candidato o persona certificada, para que se reconsidere cualquier decisión tomada por el organismo de certificación relacionada con su estado de certificación deseado.</li> <li>▪ <b>Candidato:</b> Persona que ha cumplido los prerrequisitos especificados y ha sido admitido en el proceso de certificación.</li> <li>▪ <b>Cliente:</b> Para el OCP clientes son solicitantes, candidato o personas certificadas.</li> <li>▪ <b>Cliente real:</b> Persona que adquiere un o unos servicios de certificación con el OCP.</li> <li>▪ <b>Cliente Potencial:</b> Persona que obtendría un o unos servicios del OCP.</li> <li>▪ <b>Partes Interesadas:</b> Individuo u organización involucrada en el proceso de certificación ya sea interno o externo.</li> <li>▪ <b>Persona certificada:</b> Persona que cumple todos los requisitos de certificación.</li> <li>▪ <b>OCP:</b> Organismo de certificación de personas</li> <li>▪ <b>PQR:</b> Peticiones, quejas y reclamos</li> <li>▪ <b>Solicitante:</b> Persona que ha presentado una solicitud para ser admitido en el proceso de certificación.</li> </ul>			
<p><b>4. NORMATIVIDAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ N/A.</li> </ul>			
<p><b>5. CONDICIONES GENERALES</b></p> <p>El servicio al cliente cuenta con conjunto de actividades interrelacionadas para satisfacer de forma óptima a los clientes frente a los servicios ofrecidos por el OCP</p>			

LOGO ORGANISMO		SERVICIO AL CLIENTE		
		CODIGO: PRO-007	VERSION: 001	PAGINA: DE
<b>6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>				
ITEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	CONTACTO CON CLIENTES - PARTES INTERESADAS  DETERMINACION DE REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Búsqueda clientes potenciales.</li> <li>Presentación del OCP a clientes (servicios que ofrece el OCP).</li> <li>Recepción de solicitud para el proceso de certificación.</li> <li>Actualización constante listado de clientes y seguimiento.</li> </ul>	Dueños, responsables de proceso	Listado de clientes (VER ANEXO 1) <u>Brochure</u> /catalogo
2.	ELABORACION PROPUESTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluar propuesta/cotización de proceso de certificación.</li> <li>Se mantiene comunicación permanente con los clientes.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Cuando el trabajo es repetido hacia un mismo cliente, no se generara una nueva cotización; Si se genera una nueva orden de servicio.</p>	Dueños, responsables de proceso	Cotización/propuesta de servicio (VER ANEXO 2).
3.	NEGOCIACION	<p>¿La propuesta fue aceptada por el cliente?</p> <p><b>SI:</b> El OCP genera orden de servicio de certificación.</p> <p><b>NO:</b> Se establece comunicación con el cliente para tratar de negociar y llegar a un acuerdo.</p>	Dueños, responsables de proceso	Orden de Servicio de Certificación (VER ANEXO 3).
4.	FORMALIZACION DE LA ADQUISICION DEL SERVICIO DE CERTIFICACION	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción de especificaciones técnicas para la prestación del servicio (si es el caso).</li> <li>El ejecutivo de servicio al cliente genera o crea la orden de servicio.</li> </ul>	Dueños, responsables de proceso	Contrato cuando lo requiera el cliente (VER ANEXO 4).
5.	ELABORACION ORDEN DE SERVICION	Reunión con los encargados del proceso de certificación para coordinar la solicitud de materiales, asignación de personal, método, entre otros relevantes para prestación del servicio de certificación.	Dueños, responsables de proceso	Orden de Servicio de Certificación (VER ANEXO 3)
6.	ATENCION POST-VENTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar seguimiento de servicio postventa para evaluar situaciones difíciles que se hayan presentado con relación al servicio ofrecido.</li> <li>Programación, envío encuestas de satisfacción del cliente (según terminación trabajos).</li> <li>Recepción, evaluación, programación tratamiento y/o manejo de PQRS (verbal, telefónicamente y correo).</li> <li>Recepción, evaluación, programación tratamiento y/o manejo de Apelaciones de los solicitantes, candidatos o personas certificadas (verbal, telefónicamente y correo).</li> </ul>	Dueños, responsables de proceso	Encuesta de satisfacción (VER ANEXO 4)  PQR - Apelaciones (VER ANEXO 5)

LOGO ORGANISMO	SERVICIO AL CLIENTE		
	CODIGO: PRO-007	VERSION: 001	PAGINA: DE
<p><b>7. ANEXOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ANEXO 1 (FOR-018) Listado de clientes</li> <li>▪ ANEXO 2 (FOR-019) Cotización/propuesta de servicio</li> <li>▪ ANEXO 3 (FOR-020) Orden de Servicio de Certificación</li> <li>▪ ANEXO 4 (FOR-021) Encuesta de satisfacción</li> <li>▪ ANEXO 5 (FOR-022) PQR – Apelaciones</li> </ul>			
LABORO		REVISO	APROBO
Nombre:		Nombre:	Nombre:
Cargo:		Cargo:	Cargo:

*Fuente: Creación de los Autores*





### **3.4. Formatos No Elaborados.**

Algunos de los documentos que fueron recopilados en las caracterizaciones no tienen formatos desarrollados puesto que no se encuentran inmersos activamente dentro del sistema de certificación de personas.

No se realizó un **Cronograma de clases** puesto que no se está desarrollando la certificación de personas en este instante y no se cuenta con información suficiente para saber en qué temas se tiene que capacitar a los examinadores.

De la misma forma no se estructuró un **Plan de estudio** ni un **Contenido Temático**, ya que lo que se desea en este trabajo es proponer una guía de trabajo para cumplir los requisitos básicos de la Norma. Tampoco se establecieron **Precios (Tarifas)** ya que no se va a realizar un trámite de certificación y no se está vendiendo el servicio.

Como no se está haciendo negocio no se establece **Perfil del solicitante** por lo que no se requiere cliente con especificaciones de perfil.

Al no brindar la certificación, ya que esto es una guía y no se está ejecutando en este momento, no se hace necesario implementar un **Horario, duración e intensidad** ni **Exámen** que evalúe el contenido temático ni tampoco la capacitación que se brinda en los casos donde se aplica la certificación.

El **Código ético de conducta** no se realiza ya que no se cuenta con una organización debidamente establecida y no requiere este requisito en el desarrollo del sistema, puesto que no se tiene objetivos estratégicos, misión, visión y políticas que permitan interrelacionar este código.

Como en este caso no se realiza capacitación o un programa de certificación para una organización específica no se requiere efectuar un **Programa de verificación, calibración de equipos**, ya que no se necesita, luego que este es una guía para implementar los requisitos de la norma.

Por otro lado al realizar la caracterización de Finanzas y Contabilidad surgieron otros documentos que hacen parte de la gestión financiera y que se compran en la caracterización como guía de la misma, pero no hacen parte de la certificación de personas, por lo cual no se realiza formato o registro, ya que en la implementación de la certificación no se requieren. Los documentos que se hacen mención en la caracterización son los siguientes:

- Orden de Compra
- Soporte de pago
- Compensación del cliente
- Balance General
- PyG

En la caracterización Jurídica se hace mención de otros documentos que se requieren para efectuar la gestión jurídica y que de la misma forma como en los documentos recopilados en las caracterizaciones, no se requieren para gestionar la certificación de personas.

- Formato de conciliación
- Resolución
- Demanda

Puesto que en este trabajo no se tratan temas legales y estos se especifica en el trabajo “Desarrollo de una Lista de Verificación de los requisitos legales establecidos en la norma NTC-ISO 17024:2013”, no se realiza el **certificado** ya que va de la mano con los temas legales a los que corresponde.

Otro de los documentos que no se tienen en cuenta para realizar formato de registro o procedimiento es la **carpeta del candidato** así mismo como los **exámenes de ingreso de funcionarios** pues esto lo determina el departamento de Gestión Humana quien establece los parámetros para los mismos.

Ya que no se está realizando el proceso de acreditación y tampoco se está brindando un proceso de certificación no se estableció **El Informe de Conclusiones del Comité Certificador** ni un **Programa de Capacitación de Personal**, como las **Notificaciones por Correo** que se tengan que hacer en el proceso de certificación o en la gestión de acreditación.

## **4. DESARROLLAR UNA GUÍA QUE DESPLIEGUE TODOS LOS REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIDOS POR LA NORMA NTC-ISO/IEC17024 PARA LOS ORGANISMOS QUE REALIZAN CERTIFICACIÓN DE PERSONAS.**

Para el desarrollo de este capítulo se cuenta con una matriz, la cual sirve como guía para el desarrollo de la NTC ISO/IEC 17024 evaluación de la conformidad requisitos generales para los organismos que realizan certificación de personas.

En el presente capítulo se desarrolla la guía que presenta los aspectos que se deben tener en cuenta para la implementación de la norma NTC ISO/IEC 17024.

La presente guía se quiere desarrollar de manera sencilla, ágil, mostrando los conceptos técnicos fundamentales que ayudarán a la empresa a implementar la norma. Esto se hace con un lenguaje claro y sencillo y la guía va acorde al ciclo PHVA inherente a su organización ordinal.

La guía se planteará en la matriz con los campos número, debes y la columna más importante de cómo darle cumplimiento. Esta matriz se presenta en el siguiente enlace [Matriz Guía de Implementación](#) (pestaña Matriz Guía de Implementación).

Esta matriz presenta la guía en Excel, remitiendo a los documentos o información relevante a cada uno de los numerales lo que hace más fácil la comprensión y aplicación de los elementos técnicos de la norma NTC ISO/IEC 17024. Esto debido también a que en los capítulos anteriores:

- Se realizó un entendimiento claro y exhaustivo a la norma
- Se desarrollaron todos los elementos técnicos a través de procedimientos, registros, tablas entre otros, lo que lo hace un trabajo completo.

Los documentos definidos que dan cumplimiento a los requisitos técnicos de la norma están definidos mediante procedimientos los cuales cuentan con sus respectivos registros que aportan y desarrollan el cumplimiento del requisito o lineamiento establecido de la misma.

Se crea el procedimiento de imparcialidad según numeral 4 el cual establece las políticas y lineamientos para gestionar y salvaguardar la objetividad en todas las actividades objeto del organismo de certificación de personas.

**Nota:** Todos los procedimientos que se establezcan para el desarrollo del esquema de certificación, contemplaran las políticas establecidas para asegurar la imparcialidad de sus decisiones.

Para el cumplimiento del numeral 5 de la norma se plantea un modelo organizacional en el cual se describe los cargos mínimos requeridos para el funcionamiento del organismo certificador de personas (OCP). Con base en la identificación del personal requerido para el funcionamiento del OCP se definen los perfiles y funciones del cargo frente a la educación, formación, habilidad y experiencia para los mismos.

En el capítulo 6 la norma establece los lineamientos para gestionar los recursos necesarios para el desarrollo de su proceso de certificación (recurso humano interno y externo), para ello se contempla en el manual de cargos el cual integra estos requisitos. Este personal debe cumplir con las políticas planteadas en los procedimientos para preservar la confidencialidad, seguridad e imparcialidad.

Para los requisitos relativos a los registros y la información (numeral 7) se crea el procedimiento de control de documentos y registros, el cual contempla los lineamientos para los mismos, adicionalmente a esto se diseña el procedimiento de confidencialidad, el cual establece condiciones para restringir la divulgación y manejo de la información recolectada en el proceso de certificación. Conjuntamente se diseña el procedimiento de seguridad, donde allí se consignan políticas para asegurar la seguridad de la información y en el proceso de examen.

El numeral 8 contempla los elementos que debe contener el esquema de certificación para cada competencia, en el cual cumple en el diseño del formato esquema de certificación.

Para los requisitos relativos al proceso de certificación (solicitud, evaluación y examen) (numeral 9) se crean los procedimientos en el cual se describen cada una de las actividades que competen a cada proceso, conservando la independencia y sus lineamientos para su desarrollo y cumplimiento. Este numeral comprende también las actividades que debe definir el OCP frente al tratamiento de apelaciones y quejas, el cual se puede ver en el procedimiento de PQR-Apelaciones (PRO-013).

Por último, en el numeral 10 propone cumplir requisitos relativos a un sistema de gestión de calidad, basados en la NTC ISO 9001, con la alternativa de elegir entre dos opciones para su implementación; las opciones son las siguientes:

- Opción A: Un sistema general de gestión que cumple con los requisitos del apartado 10.2. ([ver Matriz de Identificación de Requisitos Norma NTC ISO/IEC 17024:2013](#)).
- Opción B: Un organismo que ha establecido y mantiene un sistema de gestión de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001, y que es capaz de apoyar y demostrar el cumplimiento coherente de los requisitos de esta Norma Internacional (ISO/IEC 17024), cumpliendo los requisitos del sistema de gestión del apartado 10.2. ([ver Matriz de Identificación de Requisitos Norma NTC ISO/IEC 17024:2013](#)).

Para el desarrollo de este trabajo de opto la opción A, dando cumplimiento a los requisitos del apartado 10.2. El cual contempla los requisitos generales del sistema de gestión frente a los lineamientos que debe tener la alta dirección para establecer y documentar las políticas y objetivos para sus actividades. Por otro lado requiere o solicita la creación de procedimientos para llevar el control de sus documentos, registros, auditorías internas, acciones correctivas y acciones preventivas, los cuales se desarrollaron (ver apartado [3.3. procedimiento](#) de este documento).

**Nota:** En el desarrollo de los documentos se tiene en cuenta registros asociados a su progreso, los cuales se enuncian en los anexos de los mismos.

*Tabla 2 Matriz Guía para la Implementación de los Requisitos de la Norma NTC ISO/IEC 17024:2013*

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS NORMA NTC ISO/IEC 17024:2013							
NÚMERAL	NOMBRE DEL NÚMERAL	SUB - NÚMERAL	TIPO DE REQUISITO	DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO		COMO DARLE CUMPLIMIENTO	HIPERVINCULO
			TÉCNICO	DEBE	NO DEBE		
4.	REQUISITOS GENERALES						
4.1	TEMAS LEGALES			El organismo de certificación <b>debe</b> ser una entidad legal, o una parte definida de una entidad legal.			
4.2	RESPONSABILIDAD EN MATERIA DE DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN		X	El organismo de certificación <b>debe</b> ser responsable de las decisiones de certificación y <b>debe</b> conservar su poder de decisión.	<b>No debe</b> ser delegado incluyendo otorga, mantener, renovar, ampliar y reducir el alcance, suspender o retirar la certificación.	El organismo de certificación de personas (DCP) debe definir sus políticas para tomar las decisiones para el otorgamiento o no de la certificación las cuales quedan plasmadas en el procedimiento Proceso tramite de certificación (PRD-012).	<a href="#">Proceso tramite de certificación (PRD-012)</a>
		4.3.1	X	El organismo de certificación <b>debe</b> documentar su estructura, políticas y procedimientos para gestionar y asegurar que las actividades de certificación se desarrollen con imparcialidad.		*Para el cumplimiento de este requisito el DCP debe desarrollar o estructurar un documento donde se contemple las políticas internas que deben cumplir su personal inteno para asegurar la imparcialidad en el desarrollo de todas sus actividades de certificación mediante el procedimiento de imparcialidad (PRD-004).	<a href="#">Procedimiento de imparcialidad (PRD-004)</a>
			X	El organismo de certificación <b>debe</b> tener el compromiso de imparcialidad de la alta dirección de las actividades.			

*Fuente: Creación de los Autores*



En la tabla anterior se muestran las siguientes columnas que tienen un propósito especial:

- **Numeral:** Esta columna indica el numeral que hace referencia los apartados de la norma. Donde se identifican los lineamientos y requisitos exigidos por la misma.
- **Nombre del Numeral:** Esta columna nombra el título correspondiente al numeral mencionado anteriormente.
- **Sub-Numeral:** Esta columna aplica a los numerales que tienen incisos aplicables y que se dividen para su mejor aplicabilidad.
- **Tipo de Requisito:** En esta columna se identifica los requisitos técnicos y operativos que contempla la norma.
- **Descripción del Requisito**
  - ✓ **Debe:** En esta columna se identifica lo requisitos de la norma, los cuales son de obligatorio cumplimiento.
  - ✓ **No Debe:** En esta columna se nombran los lineamientos que No debe realizar y/o cumplir frente a lo establecido por la norma.
- **Cómo darle cumplimiento:** Esta columna es de suma importancia dado que describe de forma clara, cómo dar cumplimiento a cada uno de los requisitos (Debe) definidos por la norma, con los cuales por su buena aplicabilidad se logra la acreditación como ente certificador de personas.
- **Hipervínculo:** En esta columna se encuentra el enlace que dirige al usuario a la carpeta de archivos como: Procedimientos, Registros, Manuales, Caracterizaciones, entre otros. Estos documentos son la guía flexible y general para que sean modificados y adaptados a la necesidad de cada competencia a certificar.

## **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

- Respecto al primer objetivo específico de este trabajo de grado, se identificaron y evaluaron los requisitos de la norma NTC-ISO/IEC17024, a través de una matriz, donde por medio de los “debe” en su texto, se esclarecen los lineamientos técnicos que deben tener en cuenta las organizaciones certificadoras de personas.
- Con base en el segundo objetivo específico, se concluye que para la realización de los documentos pertenecientes a los organismos certificadores de personas, se debe diseñar un documento en el cual se plasme la estructura documental, asegurando el control e idoneidad de los mismos.
- Esta guía permite seguir un patrón de documentos que facilita al usuario de la norma su implementación.
- Uno de los aspectos más relevantes en la Norma NTC ISO/IEC 17024:2013 es la confidencialidad, dado que en todas las actividades y documentos pertenecientes al proceso de certificación se maneja información personal de los candidatos, solicitantes y personas certificadas, la cual no debe suministrarse ni divulgarse sin su autorización previa. Los Organismos de Certificación de Personas deben diseñar y realizar acuerdos ejecutables divulgados, comprendidos y firmados por todas las partes interesadas con el fin de garantizar y salvaguardar la información.
- La imparcialidad es un aspecto destacado dentro de la Norma NTC ISO/IEC 17024:2013 dado que las decisiones tomadas dentro del Organismos Certificador de Personas deben de ser objetivas, sin tener sesgo basados en los conflictos de interés o de otra índole que puedan presentarse.
- El Organismo de Certificación de Personas debe diseñar mecanismos que aseguren la seguridad de todos los documentos recopilados dentro de su proceso de certificación con el fin de salvaguardar el contenido de los mismos.

- Las inversiones que se realicen para efectuar la certificación de personas será reflejado en productividad, mejoramiento del sistema y disminución de errores y accidentalidad.

## **Recomendaciones**

- Se debe seguir una metodología definida para los requisitos de la norma (Matriz Guía para la Implementación de los Requisitos de la Norma NTC ISO/IEC 17024:2013) con la cual se desarrollara la buena implementación de la misma.
- Para la estructuración de la documentación requerida frente a la norma, se debe diseñar un documento en el cual plasme los lineamientos establecidos en los sub numerales de la norma NTC ISO/IEC 17024:2013 (10.2.3, 10.2.4).
- Los documentos desarrollados en este trabajo son realizados de manera general; cada organización que quiera adoptar esta norma los deberá ajustar según necesidades de acuerdo a su esquema de certificación.
- Se debe tener claro, cual documentación y registros son necesarios en la gestión de certificación, para no realizar esfuerzos innecesarios en puntos que no presentarán grandes diferencias ni aportarán nada al proceso.
- Para efectos del cumplimiento de los requisitos legales aplicables al desarrollo de esta norma, se recomienda de un especialista en el tema. (dirigirse al trabajo: Desarrollo de una Lista de Verificación de los Requisitos Legales establecidos en la Norma NTC-ISO/IEC 17024:2013).
- Todos los hipervínculos referenciados en este documento se encuentran en la carpeta de formatos, procedimientos y caracterizaciones.

## **BIBLIOGRAFÍA**

### **Magnética**

- Association of Swedish Automobile Manufacturers and Wholesalers. (1997). Producentansvar för uttjänta bilar: Rapport till Naturvårdsverket om hur bilindustrin avser att hantera producentansvaret för uttjänta bilar. [Producer responsibility for used cars: Report to the Environmental Protection Agency on how the car industry intends to handle the producer responsibility for used cars]. 1 October 1997. Stockholm: Bilindustriföreningen.
- Backman, Mikael, Huisingh, Donald, Lidgren, Karl, & Lindhqvist, Thomas. (1988). Om en avfallsstyrd produktutveckling [About a Waste Conscious Product Development]. Report 3488. Solna: Swedish Environmental Protection Agency.
- Brinkmann, Walter, & Fonteyne, Jacques. (1999). Extended Producer Responsibility. Monitoring Performance. In OECD Workshop on Extended Producer Responsibility and Waste Minimization Policy in Support of Environmental Sustainability, 4-7 May 1999, Paris.

### **Documental**

- Normas Técnicas Colombianas para la presentación de trabajo de Grado.
- NTC-ISO 9001:2008, sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- ISO/IEC 17000:2005, Evaluación de la conformidad. Vocabulario y principios generales.
- NTC-ISO/IEC17024:2013, Evaluación de la conformidad. Requisitos generales para los organismos que realizan certificación de personas.
- NTC- ISO 19011: 2012, Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión.

## **ABREVIACIONES**

- EPA Agencia para la protección Ambiental (Environmental Protection Agency)
- IEC Comisión Electrotécnica Internacional.
- ISO Organización Internacional de Normalización.
- OCP Organismo de Certificación de Personas.
- ONAC Organismo Nacional de Acreditación.