

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Proceso de certificación de personas	P-16a Rev. 2
		Página 1 de 8

1. OBJETIVO.

Definir como se realiza el proceso de certificación de personas en Mexcer.

2. ALCANCE.

Para el proceso de certificación de personas en Mexcer.

3. DEFINICIONES.

- a) Proceso de certificación de personas: actividades mediante las cuales un organismo de certificación determina que una persona cumple los requisitos de certificación, incluyendo la postulación, evaluación, decisión sobre la certificación, renovación de la certificación y uso de certificados/logotipos/marcas.
- b) Esquema de certificación: competencia y otros requisitos relacionados a categorías ocupacionales o calificadas específicas de personas.
- c) Requisitos de certificación: conjunto de requisitos especificados, que incluye requisitos del esquema a ser cumplido a fin de establecer o mantener la certificación.
- d) Certificado: documento emitido por un organismo de certificación bajo las disposiciones de ISO 17024, y que indica que la persona identificada ha cumplido los requisitos de certificación,
- e) Competencia: capacidad para aplicar conocimientos y habilidades para lograr los resultados previstos
- f) Calificación: educación, formación y experiencia laboral demostrada, cuando sea aplicable
- g) Evaluación: proceso que evalúa el cumplimiento de una persona de los requisitos del esquema de certificación.
- h) Examen: mecanismo que es parte de la evaluación, que mide la competencia del candidato por uno o varios medios, tales como los escritos, orales, prácticos y por observación, según se define en el esquema de certificación.
- i) Examinador: persona competente para llevar a cabo y calificar un examen, donde el examen requiere juicio profesional.
- j) Supervisor: persona autorizada por el organismo de certificación quien administra o supervisa un examen, pero no evalúa la competencia del candidato.
- k) Solicitante: persona que ha presentado una solicitud para ser admitida en el proceso de certificación.
- l) Candidato: solicitante que ha cumplido los prerrequisitos y ha sido admitido en el proceso de certificación.

Revisó:  <u>Ing. Micloth Gómez Medina</u> Representante de la dirección	Autorizó:  <u>MBA. Margarita Gómez González</u> Directora
---	---

4. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES.

Colaboradores de Mexcer: respetar los lineamientos dados en este procedimiento.

5. DESARROLLO.

5.1 Políticas generales

- El personal de Mexcer respeta la confidencialidad, objetividad e imparcialidad de sus certificaciones.
- El personal de Mexcer debe declarar todo conflicto de intereses potencial con cualquier candidato, A-4. Código de ética y conducta.
- La persona certificada debe informar a Mexcer, sin demora injustificada, sobre cuestiones que puedan afectar su capacidad para continuar cumpliendo los requisitos de certificación, FP-22.
- Cuando Mexcer tome en cuenta los trabajos realizados por otro organismo, debe tener informes, datos y registros apropiados para demostrar que los resultados son equivalentes y son conformes con los requisitos establecidos por el Esquema de certificación, AP-01.

5.2 Proceso de certificación

El proceso de certificación de personas en Mexcer se realiza de acuerdo a la siguiente secuencia de actividades:

- a) La asistente comercial envía al solicitante la información sobre el esquema de certificación, incluido el formato, FP-10 Solicitud de inscripción curso auditor líder, e información sobre las tarifas aplicables tanto de cursos como de certificación, en el área en la que la persona desee aplicar.
- b) El solicitante llena la Solicitud de inscripción curso auditor líder FP-10
- c) La asistente comercial revisa la solicitud del solicitante considerando que:
 - se haya llenado en forma completa el formato FP-10 Solicitud de inscripción curso auditor líder;
 - se ha resuelto cualquier diferencia de entendimiento conocida, entre el organismo de certificación y el solicitante;
 - Mexcer, S.A. de C.V. tiene la competencia y la capacidad para realizar la certificación;
 - se ha considerado otro asunto que tenga influencia sobre la actividad de certificación (idioma, condiciones de seguridad, amenazas a la imparcialidad, etc.)
- d) La asistente comercial con la información del FP-10 Solicitud de inscripción curso auditor líder, verifica contra los requisitos del Esquema de Certificación, AP-01, que el solicitante puede ser candidato en caso de que sea factible informa al candidato y le envía su Temario Cotización FP-21, en la Temario Cotización FP-21 se establece la norma bajo la cual se llevará a cabo la certificación y las tarifas establecidas para la certificación inicial y el mantenimiento de la certificación. En caso de que no sea factible informa al solicitante claramente las razones del rechazo. Una vez que el solicitante acepta el Temario Cotización FP-21, el asistente comercial entrega al Planeador la Solicitud de inscripción curso auditor líder FP-10 para que inicie la planeación correspondiente.
- e) La asistente comercial ordena la carpeta del candidato, considerando:
 - Lista de documentos expedientes auditores, F-29
 - Esquema de certificación, AP-01

- Documentos evidencia del cumplimiento de requisitos
 - Programa de certificación de personas, F-11b
 - Contrato, FP-22
- f) Cuando el candidato acepta la cotización la asistente comercial solicita al Gerente Administrativo el contrato correspondiente y una vez recibido le envía el Contrato de certificación, FP-22, al candidato para firma, el contrato contiene las condiciones del proceso de certificación acordadas entre el candidato y Mexcer, incluidos los requisitos normativos de la certificación.
- g) EL planeador recibe del asistente comercial la Solicitud de certificación, FP-10 y la cotización, FP-28.
- Con esta información contacta al candidato para acordar las fechas para el proceso de certificación y poder programarlo, así como gestionar el programa individual de certificación, registrando el avance en la Lista de documentos expedientes auditores, FP-29.
 - Los datos de la programación los toma considerando las fechas establecidas en el formato FP-11, Calendario de cursos.
 - Ya definida la fecha con el candidato, se encarga de asignar examinadores, que tengan la competencia técnica en el tema a evaluar, verificando siempre su disponibilidad en la fecha prevista.
 - Confirma con el candidato, al examinador y a la Gerencia Técnica, vía correo electrónico.
 - El Planeador se asegura de que la logística para el examen esté claramente definida y comunicada al candidato y al examinador.
- h) El examinador:
- realiza el examen en la forma definida en el esquema de certificación y registra el resultado en el Acta de examen, FP-15.
 - verificar los métodos para evaluar a los candidatos. Esta verificación debe asegurar que cada evaluación es equitativa y válida.
 - entrega el resultado del examen y su evidencia al área técnica de Mexcer, S.A, FP-15, a más tardar 7 días hábiles después de la fecha de su realización.
- i) El supervisor
- Verifica que el examen se realiza de acuerdo a la forma definida en el esquema de certificación.
 - Presenta informe de vigilancia, FP-16.
- j) La Gerencia Técnica
- Apoya a la asistente comercial y al responsable de planeación en cualquier duda relacionada con la revisión de la solicitud del candidato, dudas del candidato sobre el proceso de certificación y dudas sobre asignación de examinadores.
 - Revisa el expediente del candidato y convoca al Comité técnico de certificación, quién decide si el expediente cumple los requisitos para que se otorgue el certificado, ya sea en certificación o recertificación, o bien se solicitan las aclaraciones pertinentes al examinador, P-10, o al personal que corresponda.
 - Si la decisión del Comité Técnico de Certificación es negativa, informa a la asistente comercial para que a su vez informe al candidato.

- Si el candidato es aprobado, informa al responsable de Registro para que imprima el certificado correspondiente, lo lleve a autorización de la dirección y se envíe el certificado, F-19b, al candidato.

k) El responsable de registro

- Elabora el Programa de certificación de personas, FP-17 y revisa la congruencia de este con los registros de examen del candidato, con el fin de asegurar que se cumple con los requisitos del esquema de certificación.
- Ordena la información de los candidatos (electrónica), considerando que debe tener los documentos de acuerdo a la Lista de documentos de expedientes de auditores, FP-29.

El responsable de registro también se encarga del envío al candidato del certificado, F-19b, firmado y de dar seguimiento a que se reciba, además de atender cualquier duda del candidato relacionada con la emisión del certificado.

5.3. Esquema de certificación

Solicitud:

Cualquier persona interesada en ser auditora en Sistemas de gestión con base en la norma ISO 19011:2018 o cualquier otro esquema de certificación disponible en Mexcer puede postularse para realizar el examen, siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos en el esquema de certificación de Mexcer, AP-01.

La forma de postularse es llenando el formato de Solicitud de certificación, FP-10 que para tal fin le proporcionara la asistente comercial y entregándolo en Mexcer con la documentación de soporte solicitada. Este trámite no tendrá costo.

El gerente técnico revisará las Solicitudes de certificación, FP-10, de los solicitantes y decidirá quienes pueden ser candidatos a Auditores en sistemas de gestión u otra certificación ofrecida por Mexcer. Informará a la asistente comercial sobre Los solicitantes que no cumplan los requisitos para que les informe sobre ello.

Formación

Los candidatos seleccionados serán invitados a participar en el curso de formación de auditores de sistemas de gestión ISO 19011:2018, o bien a presentar la evidencia de haber tomado un curso similar o ser auditor líder con esta categoría otorgada por otra organización, Universidad pública o privada.

Dependiendo de la evidencia mostrada el candidato podrá completar su formación con los cursos ofrecidos por Mexcer o de otra organización acreditada.

El gerente técnico revisará la evidencia mostrada sobre los cursos tomados para asegurar que los cursos tomados corresponden a la formación requerida por Mexcer en su Esquema de certificación.

Examen

El examen, para cada uno de los módulos requeridos para la certificación en sistemas de gestión será elaborado por un Comité de evaluación, formado por la Gerencia técnica y por lo menos 1 representante del área en la que se emitirá el certificado. Los criterios del equipo que elabora el examen serán calibrados contra equipos similares, internos o externos.

Los exámenes serán diseñados para evaluar la competencia, basados en el esquema y en coherencia con éste, por medios fiables y objetivos, escritos, orales, prácticos, de observación u otros. El diseño de los requisitos del examen debe asegurar que los resultados de cada examen particular sean comparables, tanto en contenido como dificultad, incluida la validez de las decisiones de aprobar o no aprobar.

Los resultados de los exámenes serán evaluados y analizados para identificar tendencias y oportunidades de mejora en ellos, así como su confiabilidad.

Los exámenes serán entregados al responsable de planeación y registro, que se encargará de salvaguardarlos y entregarlos solo al examinador en forma impresa o electrónica.

La aplicación del examen será hecha por el examinador, el supervisor se encargará solo de observar el proceso y reportar cualquier anomalía, en ningún caso podrá participar activamente en la aplicación del examen.

El examinador calificará el examen y entregará resultados a planeación y registro, FP-19/FP-20, quien a su vez los entregará a la gerencia técnica para su dictamen.

Decisión de certificación

La decisión de certificación será tomada por el Comité de certificación después de revisar las evidencias del candidato y los resultados de su examen, P-10.

En caso positivo o negativo lo asentarán en el Acta de examen, FP-15, y enviarán esta acta a la responsable de registro para que informe del resultado al candidato y la emisión de certificado cuando corresponda.

El certificado será enviado por paquetería al candidato y se le requerirá firma de recibido que puede ser por medio electrónico o físico.

La información reunida durante el proceso de certificación debe ser suficiente para permitir:

- a) tomar una decisión respecto a la certificación;
- b) la trazabilidad en el caso, por ejemplo, de una apelación o una queja.

Las decisiones relativas para otorgar, mantener, renovar, ampliar, reducir, suspender o retirar la certificación, no se contratan externamente.

Mexcer limita su decisión sobre la certificación a las cuestiones específicamente relacionadas con los requisitos del esquema de certificación.

La decisión de certificar un candidato se toma por el organismo de certificación basándose únicamente en la información reunida durante el proceso de certificación. El personal que toma la decisión de certificación no debe haber participado en el examen ni en la formación del candidato.

El personal que toma las decisiones de certificación debe tener suficientes conocimientos y experiencia en el proceso de certificación para determinar si los requisitos de certificación se han cumplido.

No se debe otorgar la certificación hasta que no se hayan cumplido todos los requisitos de certificación.

Mexcer debe proporcionar un certificado a todas las personas certificadas y mantiene la propiedad exclusiva de los certificados, F-19b.

Ciclo de certificación:

El ciclo completo de certificación es de 3 años. Inicia con la certificación inicial que se otorga con una decisión de certificación positiva y la entrega del certificado correspondiente.

Para mantener la certificación la persona certificada deberá enviar a la Gerencia Técnica de Mexcer, S.A. de C.V. evidencia de por lo menos 5 auditorías internas o externas realizadas en el ciclo de 3 años, registradas en el formato de Bitácora de auditorías, FP-22, o en algún otro formato presentado por el solicitante.

También deberá enviar a Gerencia Técnica de Mexcer, S.A. de C.V. por lo menos 3 evidencias de cursos en el área del conocimiento en el que está certificado tomados durante el ciclo de 3 años.

Esta evidencia deberá ser enviada máximo tres meses antes de la fecha en que se vence el certificado.

La Gerencia técnica convocará al Comité de certificación para evaluar la evidencia presentada por cada persona certificada y decidir si procede mantener la certificación o no.

A las personas que se les dé una decisión positiva, se les informará por escrito y se les emitirá un certificado renovado.

A las personas que se les dé una decisión negativa, se les invitará a presentar las evidencias complementarias en un plazo de 3 meses, en caso de que las presenten será evaluada la evidencia por el Comité de certificación, si considera suficiente la evidencia presentada se dará un resultado positivo y se emitirá el certificado renovado. En caso de que no se presente la evidencia o el resultado de la evaluación sea negativa, no se renovará el certificado correspondiente, a menos que se presente evidencia de por lo menos 3 cursos en el área en la que aplica.

5.4 Protección de la información

Mexcer hará pública la información de las personas certificadas de acuerdo a la siguiente leyenda, que se incluirá en la solicitud de certificación:

“En virtud de las Leyes vigentes en materia de protección de información se informa que los datos personales que nos faciliten los candidatos serán incorporados a un registro propiedad de Mexcer y utilizados solo para el proceso de certificación.

Mexcer se compromete a cumplir con la confidencialidad de los datos de carácter institucional y/o personal y adoptará, las medidas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta en todo momento del estado de la tecnología.

Cualquier candidato, puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos puede enviar un mensaje de correo electrónico a: dir@mexcer.com.mx indicando el asunto o qué derecho desea ejercitar”.

5.4 Información pública

Mexcer debe:

- verificar e informar, cuando se le solicite, si un individuo posee una certificación vigente y válida, así como el alcance de esta certificación, excepto cuando la ley requiera que no se revele tal información.
- poner a disposición del público, sin solicitud previa, información relativa al alcance del esquema de certificación y una descripción general del proceso de certificación.
- listar todos los prerrequisitos del esquema de certificación y la lista se debe poner a disposición del público, sin solicitud previa.
- proporcionar información, incluyendo la publicidad, exacta y que no induzca a error.

5.5 Seguridad

Mexcer asegura la seguridad a lo largo de todo el proceso de certificación se implementan medidas para tomar acciones correctivas cuando ocurren fallos de seguridad.

Para seguridad de los materiales del examen, se ha considerado:

- a) la ubicación de los materiales, serán resguardados por el responsable de registro, ya sea en forma física o electrónica, hasta que se entreguen al examinador, contados y en sobre cerrado o bien en carpeta electrónica. Al recibirlos verificará que corresponden el número de exámenes físicos entregados que los recibidos. Cuando sean en forma electrónica se controlarán con contraseña de usuario y protección contra copia e impresión.
- b) las etapas del proceso del examen (por ejemplo, desarrollo, administración, informe de resultados);

- c) las amenazas resultantes del uso repetido de los materiales del examen, para evitar este riesgo se cambiará el examen del curso cada año y será revisado por el Comité de elaboración y revisión de exámenes.

Para evitar las tentativas de fraude en el examen se tomarán las siguientes medidas:

- a) solicitar que los candidatos firmen un acuerdo de no divulgación, FP-29, u otro acuerdo indicando su compromiso de no divulgar materiales de examen confidenciales ni tomar parte en prácticas fraudulentas de examen;
- b) con la presencia de un supervisor y/o examinador;
- c) confirmando la identidad del candidato;
- d) prohibiendo el ingreso de toda herramienta de ayuda no autorizada al área de examen;
- e) evitando que los candidatos tengan acceso a herramientas de ayuda no autorizadas durante el examen;
- f) supervisando los resultados de los exámenes para detectar indicios de fraude.

5.5 Derechos y deberes de solicitantes y candidatos

5.5.1 De las personas a ser certificadas (prospectos):

DERECHOS SOLICITANTES Y CANDIDATOS:

Es un derecho de las personas que desean obtener una certificación de Mexcer:

- Recibir la información detallada acerca:
 - de los requisitos para la certificación
 - del proceso de certificación, P-16a
 - de las tarifas actualizadas, incluyendo los costos durante todo el tiempo que dure la certificación.

5.5.2 De las personas certificadas:

DERECHOS DE PERSONAS CERTIFICADAS:

- Recibir el certificado correspondiente a la norma que se trate en el plazo establecido.
- Recibir el procedimiento de Uso de logo y Certificado, P-11.
- Estar registrado como organización certificada en los mecanismos de difusión que Mexcer considere más adecuados.
- Recibir notificación de parte de Mexcer, sobre el vencimiento de la certificación, cambios en los procedimientos de renovación o cambio de cuotas o tarifas.
- Recibir con oportunidad la notificación de parte de Mexcer, sobre la aplicación de alguna medida correctiva (suspensión, retiro o cancelación de la certificación).
- Presentar una Apelación o queja cuando lo considere necesario, P-12
- Ser informada oportunamente sobre los cambios que hubiera en la norma o esquema en que esté certificada.

DEBERES

- Cumplir con el procedimiento de uso de certificado y logo, P-11.
- Informar a Mexcer por escrito cuando haya cambios relevantes en sus datos, tales como:
 - Cambio de domicilio, o datos de localización.
- En caso de suspensión o retiro de la certificación, hacer la devolución del certificado a Mexcer.

5.6 Intercambio de información entre Mexcer y las organizaciones certificadas

Mexcer mantendrá informadas a las personas certificadas sobre el proceso de certificación inicial y renovación al hacer público este procedimiento, así como los procedimientos de uso de certificado y logo, así como el procedimiento de apelaciones y quejas

6.0 REFERENCIAS

P-10	Comité técnico de certificación
P-11	Uso de logo y Certificado
P-12	Apelaciones y quejas
AP-01	Esquema de certificación de Mexcer,
FP-01	Revisión de prerequisites
FP-10	Solicitud de certificación
FP-11	Calendario de cursos
FP-15	Acta de examen
FP-16	Informe de vigilancia
FP-17	Programa de certificación de personas
FP-18	Bitácora de auditorías
FP-19	Lista de calificaciones
F-19b	Certificados
FP-20	Evaluación del curso
FP-22	Contrato
FP-28	Cotización de curso
FP-29	Lista documentos expedientes de auditores

7.0 CONTROL DE CAMBIOS.

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA	REVISIÓN	AUTORIZÓ
Versión inicial	15.12.2018	0	MGG
Revisión general	17.06.2024	1	MGG
Revisión congruencia formatos	23.04.2025	2	MGG