



PROCEDIMIENTO
DE GESTIÓN

DG-30

VERSIÓN:3

REGLAS DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS

|| Elaborado por:  Hugo Guerrero

|| Cargo: Encargado del SIG

|| Revisado por:  Ademar Cayuba

|| Cargo: Gerente Técnico

|| Aprobado por:  *Horacio Enrique Sardelic*

|| Cargo: Gerente General

Contenido

1	Objetivo.....	3
2	Alcance	3
3	Definiciones y acrónimos	3
4	Responsabilidades	4
5	Desarrollo.....	4
5.1	Diseño y planificación	4
5.1.1	Disponibilidad de recursos	4
5.1.2	Gestión de riesgos	5
5.1.3	Imparcialidad	5
5.2	Implementación	5
5.2.1	Conducta de los candidatos.....	5
5.2.2	Decisión de certificación	6
5.2.3	Certificado y credencial.....	6
5.2.4	Renovación.....	6
5.2.5	Derechos y deberes.....	7
5.2.6	Retiro o suspensión de la certificación.....	8
5.2.7	Quejas y apelaciones	5
5.3	Seguimiento y revisión.....	8
5.4	Innovación y mejora.....	8
6	Referencias normativas y bibliografía.....	9
6.1	Referencias normativas	9
6.2	Bibliografía.....	9

Lista de ilustraciones

Ilustración 1: Principales actividades donde se establece reglas del proceso de certificación.....4

Lista de tablas

Ninguna

1 Objetivo

Definir las reglas, para otorgar, mantener, ampliar, reducir, suspender o retirar la certificación de personas. Establecer disposiciones, condiciones y lineamientos necesarios que deben cumplir los candidatos para otorgar, mantener, ampliar, reducir, suspender o retirar la certificación.

2 Alcance

Se aplica a las siguientes actividades:

- a) conducta de los candidatos;
- b) decisión de certificación;
- c) certificado y credencial;
- d) renovación;
- e) retiro o suspensión de la certificación;
- f) y, seguimiento y medición.

3 Definiciones y acrónimos

- SIG. Sistema Integrado de Gestión (integrado por ISO/IEC 17020, ISO/IEC 17024, ISO/IEC 17025, ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001)
- ISO: International Organization for Standardization
- IEC: International Electrotechnical Commission
- OCPe: Organismo de Certificación de Personas de Petrovisa SRL (Para fines de este documento usa el como referencia solo Petrovisa)
- Certificado: Documento emitido por un organismo de certificación para personas que operan según las disposiciones de la Norma ISO/IEC 17024, que indica que la persona mencionada ha cumplido la competencia requerida por el esquema de certificación
- Proceso de certificación: Actividades mediante las cuales una persona cumple los requisitos de certificación, incluyendo la solicitud, evaluación, decisión sobre la certificación, renovación de la certificación y uso de certificados y logotipos/marcas.
- Requisitos de certificación: Conjunto de requisitos especificados, que incluye requisitos del esquema a ser cumplido a fin de establecer o mantener la certificación.
- Competencia: Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades para lograr los resultados previstos.
- 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.
- Examinador: Persona competente para llevar a cabo y calificar un examen, cuando el examen requiere juicio profesional
- Solicitante: Persona que ha presentado una solicitud para ser admitido en el proceso de certificación
- Candidato: Solicitante que ha cumplido prerequisites especificados y ha sido admitido en el proceso de certificación.
- Imparcialidad: Presencia de objetividad (no existen conflictos de interés, o que están resueltos, a fin de no influir negativamente en las actividades posteriores del organismo de certificación).
- Suspensión: Implica la pérdida de validez del certificado en forma temporal y admite una posterior reactivación del certificado manteniendo su numeración inicial, por el tiempo que le reste de vigencia.

- Equidad: Igualdad de oportunidades para el éxito proporcionadas a cada candidato en el proceso de certificación.
- Validez: Evidencia de que la evaluación mide lo que está previsto medir, según se define en el esquema de certificación.
- Adicionalmente, para fines de este documento se usa términos y definiciones de ISO 9000, ISO/IEC 17024, ISO/IEC TS 17027 e ISO/IEC 17000.

4 Responsabilidades

Para garantizar definición, implementación, mantenimiento y mejora de este procedimiento, los principales actores y sus responsabilidades son:

Gerente General

- Proveer los medios necesarios para el cumplimiento del presente documento.

Gerente de Técnico

- Revisar el presente documento
- Cumplir con lo establecido en este documento

Encargado del SIG

- Monitorear el cumplimiento de lo indicado en este documento.
- Verificar que no se use documentación obsoleta

Examinador/Candidato

- Cumplir con el presente documento

5 Desarrollo

5.1 Diseño y planificación

Para garantizar la idoneidad y transparencia en las actividades del proceso de certificación de personas, es necesario establecer disposiciones que se deben cumplir; el OCPe de Petrovisa de tiene establecido los criterios que se muestra en la siguiente ilustración.



Ilustración 1: Principales actividades donde se establece reglas del proceso de certificación

5.1.1 Disponibilidad de recursos

El presupuesto para proveer y garantizar en forma permanente los recursos necesarios para la implementación de este procedimiento es gestionado según procedimiento DG-24 Gestión financiera.

5.1.2 Gestión de riesgos

Los riesgos asociados a este proceso como por ejemplo amenazas, debilidades y otros gestionan según procedimiento DG-26 Gestión de riesgos.

5.1.3 Imparcialidad

Para garantizar que las actividades de la organización se lleven a cabo de una manera imparcial y estructurada se tiene documentado la Política de Imparcialidad (DG-02) y el procedimiento Independencia, imparcialidad, integridad y confidencialidad (DG-17).

5.1.4 Quejas y apelaciones

Petrovisa, dispone mecanismos para recibir quejas y apelaciones sobre el proceso de certificación; para ello se tiene documentado el procedimiento Quejas y Apelaciones (DG-15). Los medios usados:

- Por la página web.
- Por correo electrónico a la dirección: sig@petrovisabolivia.com, utilizando el formulario de Recepción de Quejas y Apelaciones (DG-15-F.3).
- Por carta enviada a las instalaciones de Petrovisa, utilizando el formulario de Recepción de Quejas y Apelaciones (DG-15-F.3).
- Personalmente, acercándose a las instalaciones de Petrovisa, utilizando el formulario de Recepción de Quejas y Apelaciones (DG-15-F.3).

5.2 Implementación

5.2.1 Conducta de los candidatos

Los candidatos en el proceso de evaluación, deberán cumplir con los requisitos de certificación y con las reglas establecidas para los procesos de certificación de personas de Petrovisa, descritas en el formulario de Solicitud de Certificación (DO-19-F.5). Adicionalmente se tiene establecido los siguientes criterios:

- a) No se permite al candidato la utilización de celulares, cámaras, computadoras, tablet o cualquier medio que pueda ayudar, dar o extraer información de las pruebas. La utilización de estos equipos ESTA PROHIBIDA, y si un candidato los utilizara durante las evaluaciones se dará por terminado el proceso sin importar en qué etapa se encuentre, no se requiere pasar al comité de certificación para dar un resultado de NO CERTIFICAR.
- b) Las siguientes faltas ocasionan anulación de la prueba y/o suspensión, decisión que se toma inmediatamente se evidencie esté ocurriendo:
 - intento de fraude o fraude;
 - intento de copia o copia;
 - sustracción de material del examen;
 - tomar fotos al examen;
 - suplantación de candidatos;
 - agresión física o verbal a los examinadores;
 - no cumplir con las reglas de certificación;
 - por interferir u obstaculizar el desarrollo normal de la prueba;
 - por presentarse en estado de ebriedad;
 - no presentar documento de identificación;
 - no utilización de elementos de seguridad si las evaluaciones de desempeño lo requieren;
 - poner en peligro la integridad de cualquier integrante (incluyéndose a sí mismo) durante el desarrollo de las evaluaciones;
 - actos terroristas o de orden público o cualquier situación que ponga en peligro la integridad del candidato, aplicador de prueba o evaluador.

- c) Petrovisa puede suspender, invalidar o anular los resultados obtenidos en la prueba aplicada cuando, con posterioridad a la publicación de los resultados, cuente con evidencias y pruebas de las cuales se concluya la ocurrencia de cualquiera de las conductas descritas en este procedimiento o por incumplimiento por parte del candidato de lo estipulado en la Solicitud de Certificación (DO-19-F.5).

5.2.2 Decisión de certificación

Para tomar la decisión, integrantes del Comité de Certificación analizarán la información generada durante el proceso de evaluación, y la demás información disponible.

El Comité de Certificación (como mínimo 1 integrante), decidirá el otorgamiento, continuación, ampliación o renovación de la certificación sólo cuando cuente con suficiente evidencia sobre que se cumplen los requisitos del esquema.

Integrantes del comité de certificación tomarán la decisión y serán responsables de esta decisión (otorgar, mantener, renovar, ampliar y reducir el alcance, suspender o retirar la certificación).

Contra las decisiones de Petrovisa, las personas candidatas o certificadas podrán interponer apelaciones justificadas, por escrito, en el plazo de cinco (5) días hábiles contados desde fecha de la comunicación de la decisión.

Se podrá negar la certificación con base a la evidencia objetiva aportada al proceso. El Jefe Administrativo de los OEC's, notificará inmediatamente al solicitante por escrito, la información sobre las medidas adicionales a adoptar por el solicitante. Aun cuando la decisión es la negación de la certificación, el solicitante puede apelar esta decisión utilizando el formulario Recepción de quejas y apelaciones (DG-15-F.3).

5.2.3 Certificado y credencial

Tras una decisión positiva, se emite un Certificado y Credencial de Competencia, que atestigua la concesión del certificado y credencial en el alcance en el cual demostró su competencia.

La persona certificada tiene derecho a hacer uso del certificado y credencial bajo las condiciones establecidas en la Solicitud de Certificación (DO-19-F.5).

El Certificado es propiedad de Petrovisa y está bajo su control. Por lo tanto, no podrá ser modificado bajo ninguna circunstancia por otra organización u otra personal.

5.2.4 Renovación

La persona certificada deberá presentarse de manera voluntaria para renovar su certificado una vez expire.

El periodo de renovación toma en cuenta los requisitos de cada esquema de certificación y los mismos consideran:

- los requisitos reglamentarios;
- los cambios en los documentos normativos;
- los cambios en los requisitos pertinentes del esquema de certificación;
- la naturaleza y madurez del sector industrial o el campo de actividad en el que trabaja la persona certificada;
- los continuos cambios en la tecnología, y los requisitos de las personas certificadas;
- los requisitos de las partes interesadas.

La renovación sigue el proceso de solicitud y evaluación en su totalidad igual al de otorgamiento inicial, esto asegura que se lleva a cabo una evaluación imparcial para confirmar la continuidad de la competencia de la persona certificada.

5.2.5 Derechos y deberes

Los derechos y deberes de los candidatos están documentadas en el formulario de Solicitud de Certificación (DO-19-F.5) y adicionalmente otros lineamientos de conducta se describen 5.2.1; para las personas certificadas los derechos y deberes son:

- a) **Derechos:** Una persona certificada tendrá derecho a:
 - hacer uso o referencia a la condición de certificado, y hacer uso de sus certificaciones en los actos de su vida laboral;
 - que toda la información que proporcione a Petrovisa sea tratada como confidencial, de acuerdo con los requisitos especificados;
 - conocer los resultados de las evaluaciones que se le realicen;
 - solicitar a Petrovisa la cancelación o suspensión de su certificación;
 - apelar justificadamente las decisiones adoptadas por Petrovisa;
 - a ser tratado respetuosa y amablemente durante todo el proceso de certificación;
 - a ser escuchado y que se le aclaren dudas frente al proceso que no impliquen entrar en conflictos de intereses;
 - a ser evaluado de manera imparcial y justa;
 - a que se le responda en el debido tiempo sus inquietudes, quejas, apelaciones.
- b) **Deberes:** Una persona certificada tiene los siguientes deberes:
 - suministrar oportuna y verazmente la información y documentación solicitada por Petrovisa para el proceso de certificación;
 - declarar que está certificado únicamente para las actividades del alcance de su certificación absteniéndose de cualquier actividad que dañe la reputación de Petrovisa.
 - notificar a Petrovisa sin demora cualquier cambio que afecte la capacidad para continuar cumpliendo los requisitos de certificación;
 - cumplir los acuerdos contractuales firmados en la Solicitud de Certificación con Petrovisa;
 - no tomar fotografías, videos o grabaciones, o sustraer material de la evaluación. En caso de incurrir en ello el proceso de certificación se cancela y Petrovisa podrá anular la prueba y/o suspensión de la certificación;
 - en caso de ser certificado, no utilizar la certificación obtenida con fines engañosos o no autorizados, si la certificación obtenida es retirada o suspendida devolver a Petrovisa el certificado y credencial que se ha otorgado.
 - renunciar ante Petrovisa cualquier situación que afecte la imparcialidad, confidencialidad o integridad en el proceso de certificación de personas y que sea de su conocimiento;
 - no utilizar la certificación de modo que desprestigie a Petrovisa. Así mismo a no hacer ninguna afirmación relativa a la certificación que este pueda considerar engañosa o no autorizada;
 - respetar a sus compañeros y personal de Petrovisa durante los procesos de certificación.
 - conocer el procedimiento de reglas de certificación;
 - consultar la página web de Petrovisa para estar informado respecto del proceso de certificación.
 - está estrictamente prohibido utilizar los logos y la marca del OCPe en cualquier tipo de actividad, documentación o informe que realice la persona certificada

- dejar de hacer declaraciones relativas a la certificación (que contenga cualquier referencia a Petrovisa o a la certificación misma), a partir de suspender o retirar la certificación y devolver todos los certificados emitidos por Petrovisa

5.2.6 Retiro o suspensión de la certificación

5.2.6.1 Suspensión

Si durante el periodo de vigencia de la certificación, otorgada por Petrovisa, se tiene conocimiento de que la persona certificada presenta denuncias disciplinarias o profesionales o que se presentó falsedad en la documentación presentada para adelantar el proceso de certificación, Petrovisa suspenderá la certificación del candidato durante 30 días, tiempo en el que se hará una investigación y verificación de la veracidad y fiabilidad de las denuncias o se solicitará a la persona certificada el aporte de evidencias de que el problema ha sido adecuadamente resuelto.

Durante el tiempo que el certificado se encuentre en suspensión para todos los efectos se presenta en la página web de Petrovisa como un certificado suspendido.

5.2.6.2 Retiro

Si durante los 30 días no se aclara el motivo de la suspensión de la certificación se procederá al retiro del certificado y credencial otorgado por Petrovisa, y se procederá a actualizar la información en la base de datos de certificados vigentes disponible para el público en la página web de la entidad.

Cualquier otro hecho que sea de conocimiento de Petrovisa sobre el uso indebido de la certificación será analizado por el comité de certificación, para que se tomen las medidas que se consideren pertinentes de acuerdo a la gravedad del mismo.

5.3 Seguimiento y revisión

Para el seguimiento y revisión se ha definido las siguientes acciones:

- Medidas asociadas a calidad: Se usa herramientas del sistema de gestión como:
 - procedimiento Auditorías Internas (DG-09);
 - procedimiento Revisión por La Dirección (DG-11);
 - procedimiento Quejas y Apelaciones (DG-15)
- Medidas para la seguridad y salud: Condiciones ergonómicas durante las sesiones de trabajo; considerar diseño de muebles, equipos de trabajo y niveles de iluminación para evitará que la persona asuma posiciones incómodas (por ejemplo, minimizar la necesidad de realizar acciones como estirarse, encorvarse, agacharse) y realice esfuerzo visual.
- Medidas de protección ambiental: Para el cuidado y protección del medio ambiente se recogerán cada una de las copias obsoletas para su reutilización y/o reciclado. También, para evitar el mayor uso de cantidades de papel se realizará la entrega de copias de documentos solo a quienes sea aplicable



Las medidas están asociadas a las actividades descritas en este procedimiento

5.4 Innovación y mejora

En función de los resultados de seguimiento se pueden identificar acciones correctivas u oportunidades de mejoras a este proceso, las mismas se gestionan según procedimiento de Oportunidades de Mejora (DG-08).

6 Referencias normativas y bibliografía

6.1 Referencias normativas

Los documentos que a continuación se indican son indispensables para la aplicación de este documento; y son las últimas ediciones vigentes de los documentos.

- DO-19-F.5 Solicitud de Certificación
- DG-15-F.3 Recepción de Quejas y Apelaciones
- DG-02 Política de Imparcialidad
- DG-08 Oportunidades de mejora
- DG-11 Revisión por la dirección
- DG-15 Quejas y Apelaciones
- DG-17 Independencia, imparcialidad, integridad y confidencialidad
- DG-26 Gestión de riesgos
- DG-27 Gestión financiera.
- 17024-DG-05 Manual de gestión de certificación de persona

6.2 Bibliografía

Los documentos que a continuación se indican ser usaron como soporte y/o para enriquecer la elaboración de este documento. Para las referencias con fecha sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha, se aplica la última edición del documento indicado (incluyendo cualquier modificación)

- NB/ISO/IEC 17024. Evaluación de la conformidad - Requisitos Generales para los Organismos que realizan certificación de personas
- ISO/IEC TS 17027:2014 Conformity assessment — Vocabulary related to competence of persons used for certification of persons
- ISO/IEC 17000:2020 Conformity assessment — Vocabulary and general principles
- ISO 9000. Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario

CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Ítem	Cambios Realizados
0	15/12/2016	---	Edición Inicial
1	17/07/2017	5. 6.	Se adicionó una definición Se adecuó este punto
2	28/08/2017	---	Se cambió el código del documento de 17024-DG-30 a DG-30
3	24/05/2024	Todos	<p>Se incorpora el nuevo diseño de carátula e índice</p> <p>Se actualiza el encabezado y pie de página</p> <p>Se cambia toda la estructura del documento según instructivo DG-06-I.1 Diseño y elaboración de documentos</p> <p>En todo el documento se reemplaza el “Gerente de Operaciones” por “Gerente Técnico” y se actualiza el nombre del puesto “Jefe Administrativo de los OEC’s”</p> <p>En el numeral 3 se modifica la definición de “Certificado”, “Examinador” según ISO/IEC 17027</p> <p>Se incorpora el numeral 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.1.3 y 5.1.4</p> <p>En el numeral 5.2.2 se actualiza el código del formulario “DG-15-F.3”</p> <p>En el numeral 5.2.4 se mejora la redacción y se incorpora el segundo párrafo</p> <p>En el numeral 5.2.5 b) se incorpora “dejar de hacer declaraciones relativas a la certificación (que contenga cualquier referencia a Petrovisa o a la certificación misma), a partir de suspender o retirar la certificación y devolver todos los certificados emitidos por Petrovisa”</p> <p>En el numeral 5.3 se mejora la redacción considerando “Medidas asociadas a calidad”, “medidas de seguridad y salud” y “Medidas de protección ambiental”</p> <p>Se incorporar el numeral 5.4</p> <p>En el numeral 6.2 se incorpora la referencia a ISO/IEC 17000, ISO/IEC 17027 e ISO 9000</p>