

| | | |
|--------------|---|-------------------------|
| Logo del OEC | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS DEL NOMBRE DEL OEC | Código: xx |
| | | Versión 1.1 |
| | | Fecha de emisión: xx |
| | | Fecha de Revisión xx |
| | | Hoja 1 |
| | | File: Manual-043 |

Tabla de contenido

| | | |
|-------|--|----|
| 1. | OBJETIVO DEL MANUAL | 3 |
| 2. | ALCANCE DEL MANUAL | 3 |
| 3. | REFERENCIAS NORMATIVAS..... | 3 |
| 4. | PRESENTACIÓN DEL OEC | 3 |
| 4.1. | REFERENTES HISTÓRICOS DEL OEC | 3 |
| 4.2. | REFERENTE LEGAL DEL FUNCIONAMIENTO DEL OEC..... | 3 |
| 5. | ACTIVIDADES | 4 |
| 6. | POLÍTICA DEL OEC | 4 |
| 7. | OBJETIVOS DE CALIDAD DEL OEC..... | 4 |
| 8. | DEFINICIÓN DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS | 5 |
| 8.1. | TÉRMINOS | 5 |
| 8.2. | ABREVIATURAS..... | 8 |
| 9. | RESPONSABILIDADES DEL OEC | 8 |
| 10. | GESTIÓN DE LA IMPARCIALIDAD | 9 |
| 10.1. | ANÁLISIS Y MANEJO DEL RIESGO | 9 |
| 10.2. | TRANSPARENCIA | 9 |
| 10.3. | CONFIDENCIALIDAD | 9 |
| 11. | FINANZAS Y RESPONSABILIDAD | 10 |
| 12. | ESTRUCTURA | 10 |
| 12.1. | ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL..... | 10 |
| 13. | TALENTO HUMANO..... | 11 |
| 13.1. | CONSIDERACIONES GENERALES..... | 11 |
| 13.2. | PERSONAL INVOLUCRADO EN LOS PROCESOS DE CERTIFICACIÓN..... | 13 |
| 13.3. | REQUISITOS PARA EXAMINADORES..... | 14 |
| 13.4. | REQUISITOS PARA OTRO PERSONAL INVOLUCRADO EN LAS EXAMINACIONES. | 14 |
| 13.5. | CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES | 15 |
| 14. | INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO..... | 15 |
| 15. | REGISTROS Y OTROS REQUISITOS DE INFORMACIÓN..... | 16 |

| | | |
|-----------------|---|-------------------------|
| Logo del OEC | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS DEL NOMBRE DEL OEC | Código: xx |
| | | Versión 1.1 |
| | | Fecha de emisión: xx |
| | | Fecha de Revisión xx |
| | | Hoja 2 |
| | | File: Manual-043 |

| | | |
|-------|--|--------------------------------------|
| 15.1. | REGISTROS DE SOLICITANTES, CANDIDATOS Y PERSONAS CERTIFICADAS | 16 |
| 15.2. | INFORMACIÓN PÚBLICA..... | 16 |
| 15.3. | CONFIDENCIALIDAD | 17 |
| 15.4. | SEGURIDAD..... | 17 |
| 16. | REQUISITOS PARA EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN | 18 |
| 16.1. | PROCESO DE APLICACIÓN..... | 18 |
| 16.2. | PROCESO DE EXAMINACIÓN | 18 |
| 16.3. | DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN | 19 |
| 16.4. | SUSPENSIÓN, RETIRO O REDUCCIÓN DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN | 19 |
| 16.5. | PROCESO DE RECERTIFICACIÓN | ¡Error! Marcador no definido. |
| 16.6. | USO DE CERTIFICADOS, LOGOS Y MARCAS | 19 |
| 16.7. | APELACIÓN CONTRA DECISIONES DE CERTIFICACIÓN..... | 19 |
| 16.8. | QUEJAS | 20 |
| 17. | SISTEMA DE GESTIÓN | 20 |
| 17.1. | CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES | 20 |
| 17.2. | REQUISITOS GENERALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN | 20 |

| | | |
|--------------|---|-------------------------|
| Logo del OEC | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS DEL NOMBRE DEL OEC | Código: xx |
| | | Versión 1.1 |
| | | Fecha de emisión: xx |
| | | Fecha de Revisión xx |
| | | Hoja 3 |
| | | File: Manual-043 |

1. OBJETIVO DEL MANUAL

Establecer y documentar la política, los objetivos, la estructura, organización, responsabilidades y procedimientos de el/laNombre del OEC como Organismo Evaluador de la Conformidad para la Certificación de personas.

2. ALCANCE DEL MANUAL

Este Manual de Gestión establece los procesos que el/laNombre del OEC aplica en todas las actividades que realiza como Organismo Evaluador de la Conformidad para la Certificación de personas.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

Resolución No. SE-01-003-2016 Norma Técnica de Reconocimiento de Organismos Evaluadores de Conformidad (F036) para la certificación de personas emitido por la SETEC.

4. PRESENTACIÓN DEL OEC

4.1.REFERENTES HISTÓRICOS DEL OEC

el/laNombre del OEC se creó en el año XX con el propósito de escriba la misión

En su trayectoria, el/laNombre del OEC ha realizado importantes aportes a la sociedad en los ámbitos de XX

el/laNombre del OEC pertenece / tiene representación, entre otros, en los siguientes organismos: escriba en cuáles, ejemplo Sistema Nacional de Educación Superior, Federación de Colegios en Alimentos, según corresponda.

4.2. REFERENTE LEGAL DEL FUNCIONAMIENTO DEL OEC

el/laNombre del OEC fue creado mediante según su documento de constitución escriba cuál es una entidad con/sin fines de lucro y su objeto social es xx

Su RUC es xx

Su representante legal es xx con cédula No. Xx

Su domicilio legal está ubicado en la siguiente dirección: xx, en el cantón xx, provincia xx.

El acta de conformación del Comité Institucional de Certificación del Nombre del OEC se suscribió con fecha xx por parte de xx según el modelo de acta de constitución del Comité (F001).

| | | |
|--------------|---|-------------------------|
| Logo del OEC | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS DEL NOMBRE DEL OEC | Código: xx |
| | | Versión 1.1 |
| | | Fecha de emisión: xx |
| | | Fecha de Revisión xx |
| | | Hoja 4 |
| | | File: Manual-043 |

5. ACTIVIDADES

el/laNombre del OEC como Organismo Evaluador de la Conformidad para la Certificación de personas realiza las siguientes actividades;

- Evaluación de candidatos a la Certificación
- Certificación de competencias personales.
- Seguimiento a las personas certificadas
- Auditorías sobre el cumplimiento de las Reglamentaciones.
- Otras, definidas por el OEC

6. POLÍTICA DEL OEC

El OEC el/laNombre del OEC asume el compromiso de lograr sus objetivos como Organismo Evaluador de la Conformidad para la Certificación de personas a partir de las siguientes políticas, en el marco de los conceptos de la calidad:

- Satisfacer las necesidades sociales en temas de certificación de personas
- Mantener equidad, imparcialidad y confidencialidad en sus actividades
- Garantizar la imparcialidad, independencia, integridad y confidencialidad del talento humano, en el ejercicio de las actividades de certificación
- Contar con personal idóneo con conocimiento y experiencia en sus ámbitos de actuación
- Desempeñarse con objetivos de mejora permanente y ajustados a las buenas prácticas profesionales
- Tener una visión institucional caracterizada por impulsar la eficiencia, la eficacia, la equidad y la transparencia.
- Actuar en forma ética y ajustada al marco legal y reglamentario vigente.

7. OBJETIVOS DE CALIDAD DEL OEC

- Alcanzar el xx% ejemplo 90% de satisfacción de los usuarios del servicio de Certificación de personas durante el período xx a yy ejemplo mayo 2016 a abril 2017.
- Certificar xx personas en competencias laborales durante el período xx a yy ejemplo mayo 2016 a abril 2017.
- Incrementar el alcance del reconocimiento del OEC el/laNombre del OEC como Organismo Certificador de Personas en 1 o 2º perfiles en el período xx a yy ejemplo mayo 2016 a abril 2017.

| | | |
|-----------------|---|-------------------------|
| Logo del OEC | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS DEL NOMBRE DEL OEC | Código: xx |
| | | Versión 1.1 |
| | | Fecha de emisión: xx |
| | | Fecha de Revisión xx |
| | | Hoja 5 |
| | | File: Manual-043 |

8. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

8.1. TÉRMINOS

Análisis funcional: Herramienta o metodología utilizada para describir de manera sistemática el trabajo que sustenta un proceso productivo mediante la identificación de funciones productivas que se expresan en términos de resultados; parte de la "misión" de una empresa, negocio o actividad productiva, que después se subdivide en funciones y sub-funciones hasta llegar a las actividades que pueden ser desempeñadas por un trabajador o un equipo; para cada actividad se describen las evidencias de desempeño (realizaciones Profesionales), los criterios de desempeño (o de realización) y el campo de aplicación.

Apelación: solicitud presentada por un candidato o persona certificada, para reconsiderar cualquier decisión adversa tomada por el OEC relacionada con el estado de certificación deseado.

Aspirante: Persona que aplica para la certificación por competencia.

Calificación: demostración de atributos personales, educación, formación y/o experiencia laboral.

Candidato: Persona solicitante que ha cumplido con los requisitos establecidos en el esquema de certificación, para ingresar al proceso de evaluación de una o varias unidades de competencia.

Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales: Conjunto de cualificaciones Profesionales reconocidas a nivel nacional y ordenadas en una estructura organizada por áreas de competencia y niveles de cualificación.

Certificado: Documento expedido por un OEC luego de una evaluación al candidato, conforme los lineamientos que para el efecto determine la SETEC. Este documento otorga un reconocimiento formal de que el candidato ha cumplido con los requisitos para la certificación de una o varias unidades de competencia.

Comité.- Cuerpo colegiado interinstitucional, cuyas funciones son de coordinación estatal y gubernamental, sobre temas específicos (Ejecutiva, 2015)

Competencia: Capacidad de una persona para aplicar los resultados de aprendizaje obtenidos a un contexto concreto, sea en la educación, en el trabajo o en el desarrollo personal. **Nota:** este concepto se refiere a un contexto más amplio que el de "Competencia Profesional".

Competencia: Conocimientos, actitudes, habilidades y destrezas que se dominan y se emplean en un contexto específico, sea éste un empleo u ocupación determinada.

Competencia Laboral: Aplicación de conocimientos, destrezas y actitudes para realizar los roles y situaciones de trabajo a los niveles requeridos en la producción y el empleo, obteniéndose los resultados esperados. **Nota:** el concepto "Competencia Profesional" implica acción o aplicación; no es una mera capacidad que se le supone al individuo, sino que debe acreditarse o demostrarse, esto es, implica acciones que consiguieren una evidencia de resultados esperados.

Conocimiento: Noción, idea, información. Es el saber.

| | | |
|-----------------|---|-------------------------|
| Logo del OEC | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS DEL NOMBRE DEL OEC | Código: xx |
| | | Versión 1.1 |
| | | Fecha de emisión: xx |
| | | Fecha de Revisión xx |
| | | Hoja 6 |
| | | File: Manual-043 |

Criterios de Desempeño: Componentes de un elemento de competencia que expresan en forma medible los resultados esperados en un candidato para demostrar el cumplimiento de una o varias unidades de competencia.

Dueño o propietario del esquema: organización responsable del desarrollo y mantenimiento de un esquema de certificación, en el presente caso es la SETEC.

Elemento de Competencia: Componente de una unidad de competencia que enuncia las funciones, acciones o comportamientos esperados de un candidato respecto de un empleo u ocupación determinada.

Elemento de Competencia o de Realización Profesional: Componente de una Unidad de Competencia (expresión mínima de la competencia) que enuncia respecto a una ocupación o campo ocupacional determinado las funciones, acciones o comportamientos esperados de las personas en forma de consecuencias o resultados de las actividades de trabajo.

Esquema de certificación de cualificaciones: Registro que comprende los requisitos que deberá cumplir el OEC en relación con las cualificaciones a certificar para garantizar credibilidad en la certificación.

Estándar de Competencia: Enunciado de competencia que expresa, en forma de los resultados requeridos, las acciones o comportamientos esperados en las situaciones de trabajo de un campo ocupacional determinado; está constituido por un Elemento de Competencia o Realización Profesional, unos Criterios de Realización y una especificación de Campo Ocupacional o descripción del Contexto; los Estándares de Competencia se deben establecer de forma que sean potencialmente válidos en todos los contextos y para todas las organizaciones productivas con propósitos similares. La agrupación de varios Estándares de Competencia constituye una Unidad de Competencia.

Evaluación de la Competencia: Proceso que permite verificar el cumplimiento de un candidato, demostrando evidencias o ejecutando simulaciones que son valoradas por un evaluador autorizado por un OEC de conformidad con los requisitos del esquema de certificación. El resultado de la evaluación indicará si el candidato está en condiciones de obtener una certificación de una o varias unidades de competencia

Examinación: mecanismo que mide la competencia de un candidato por uno o varios medios tales como escritos, orales, prácticos y por observación permitiendo evidencias el cumplimiento con los requisitos del esquema que conduce a una decisión sobre la certificación.

Examinador: Persona competente para llevar a cabo el proceso de certificación de una o varias unidades de competencia a un candidato, a través de los instrumentos de evaluación definidos por el OEC.

Imparcialidad: Medidas necesarias que debe gestionar el OEC para evitar o subsanar conflictos de intereses.

Instrumentos de Evaluación: Registros que evidencian el proceso de certificación para medir las competencias de un candidato, ya sea por medios:

| | | |
|-----------------|---|-------------------------|
| Logo del OEC | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS DEL NOMBRE DEL OEC | Código: xx |
| | | Versión 1.1 |
| | | Fecha de emisión: xx |
| | | Fecha de Revisión xx |
| | | Hoja 7 |
| | | File: Manual-043 |

escritos, orales, prácticos y/u observación, de acuerdo al esquema de certificación correspondiente.

Interesado: Persona que pide información sobre el proceso de certificación.

Organismo Evaluador de la Conformidad (OEC): Persona natural o jurídica, pública, priva o mixta, con o sin fines de lucro, que tenga entre sus objetivos la certificación de personas y que se encuentre reconocida por la SETEC para llevar a cabo procesos de certificación de personas, de acuerdo a la(s) unidad(es) de competencia respectiva(s).

Perfil de examinación (examen): establece los criterios de examinación para determinar si un candidato es competente con base en conocimientos, habilidades y actitudes. Por cada unidad de competencia existe un perfil de examinación.

Perfil ocupacional: Conocimientos, habilidades y actitudes específicos que son requeridos para el desempeño de una ocupación u oficio. Este perfil comprende varias unidades de competencia.

Perfil, Figura o Cualificación Profesional: Especificación oficial de competencia profesional constituida por un conjunto o agregado de Unidades de Competencia con valor y significado en el empleo, que describe los conocimientos, destrezas y actitudes requeridos para el desempeño de puestos de trabajo en un campo ocupacional determinado.

Proceso de certificación de personas: Actividades mediante las cuales un OEC debidamente reconocido por la SETEC, determina que una persona cumple con los requisitos para obtener la certificación de una o varias unidades de competencia.

Queja: Insatisfacción (distinta de una apelación) presentada por una persona al OEC, relacionada con las actividades de dicho organismo o persona certificada, para la cual se debe emitir una respuesta.

Requisitos de certificación: Conjunto de requerimientos determinados que deben ser cumplidos por parte de un candidato para otorgar o mantener la certificación de una o varias unidades de competencia

Sistema de certificación: conjunto de procedimientos y recursos para llevar a cabo el proceso de certificación de acuerdo con el esquema de certificación, que concluye en la emisión de un certificado de competencia, incluyendo el mantenimiento.

Supervisor: Persona autorizada por un OEC que observa el desarrollo de la evaluación de competencias, pero que no interviene dentro de la misma. Aplica examinación teórica.

Tareas o Actividades: Resultados que el/la candidato debe lograr en relación con la/s unidad/es y elemento/s de competencia. Orientan el accionar del trabajador en su situación concreta de trabajo.

Unidad de Competencia: Conjunto de estándares de competencia con valor y significación en el empleo, susceptible de certificación dentro de un proceso de

| | | |
|--------------|---|-------------------------|
| Logo del OEC | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS DEL NOMBRE DEL OEC | Código: xx |
| | | Versión 1.1 |
| | | Fecha de emisión: xx |
| | | Fecha de Revisión xx |
| | | Hoja 8 |
| | | File: Manual-043 |

evaluación. De las Unidades de competencia se desprenden los elementos de competencia.

8.2.ABREVIATURAS

OEC.- Organismo evaluador de la conformidad para la certificación de personas
SETEC.- Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional

9. RESPONSABILIDADES DEL OEC

el/laNombre del OEC tiene las siguientes responsabilidades:

- a. Documentar y declarar ante la SETEC, su estructura, políticas y procedimientos para asegurar la imparcialidad en las actividades de certificación en relación a sus candidatos o personas certificadas, en condiciones de equidad, de conformidad con los instrumentos definidos para el efecto.
- b. Otorgar, mantener, renovar, suspender o retirar la certificación de personas, en una o varias unidades de competencia.
- c. Tomar las medidas necesarias para garantizar la confidencialidad e imparcialidad en los procesos de evaluación de competencias.
- d. Identificar las personas responsables de: desarrollar e implementar políticas y procedimientos relativos a la operación del organismo de certificación, desarrollar y mantener los esquemas de certificación e instrumentos de evaluación, acorde a las políticas del Comité Interinstitucional, desarrollar actividades de evaluación para la certificación de personas, tomar decisiones relativas a la certificación, suscribir acuerdos contractuales referidos a la operación del OEC.
- e. Identificar la existencia de conflicto de intereses para asegurar la imparcialidad en los procesos de certificación de personas;
- f. Asegurar la presencia de un examinador y un supervisor para garantizar el adecuado desarrollo de los procesos de evaluación;
- g. Poner a disposición del candidato una descripción general del proceso de certificación de acuerdo al esquema de certificación correspondiente;
- h. Asegurar una comunicación fluida, escrita y oral durante la evaluación. En el caso de que dicha evaluación se realice en un idioma diferente del castellano, se garantiza la presencia de un intérprete a fin de asegurar la validez de la evaluación;
- i. Reportar a la SETEC el detalle de las certificaciones emitidas, conforme los lineamientos que para el efecto determine la Secretaría Técnica.
- j. Las demás que determine el Comité Interinstitucional del Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional.

| | | |
|--------------|---|-------------------------|
| Logo del OEC | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS DEL NOMBRE DEL OEC | Código: xx |
| | | Versión 1.1 |
| | | Fecha de emisión: xx |
| | | Fecha de Revisión xx |
| | | Hoja 9 |
| | | File: Manual-043 |

10. GESTIÓN DE LA IMPARCIALIDAD

el/laNombre del OEC se compromete a mantener la imparcialidad en las actividades de certificación de personas y, consciente de la importancia de la imparcialidad en el desempeño de las actividades de certificación se compromete a:

- Identificar, analizar, gestionar y documentar los conflictos de interés percibidos o reales en las actividades de certificación.
- Tomar acción para evitar o mitigar cualquier riesgo a la imparcialidad.
- Garantizar la objetividad en las actividades de certificación de personas.
- Políticas y procedimientos justos e imparciales para todos los usuarios.
- No restringir la certificación a motivos financieros indebidos u otras condiciones limitantes.
- No permitir ninguna influencia comercial, financiera u otras presiones que puedan impedir la imparcialidad.
- Continuamente identificar los riesgos a la imparcialidad.

Los procesos relacionados a la imparcialidad están definidos en el Procedimiento para el Manejo de imparcialidad y confidencialidad (F030) y en el documento Declaración de imparcialidad en la examinación de la competencia (C006).

Los procesos de formación que realiza el/laNombre del OEC son independientes de los aspectos de certificación, con ello se garantiza la confidencialidad, seguridad de la información e imparcialidad del proceso de certificación.

10.1. ANÁLISIS Y MANEJO DEL RIESGO

el/laNombre del OEC desarrolla y actualiza en forma semestral un estudio de riesgo Análisis Modal de Fallos y Efectos (F004). Este análisis toma en cuenta amenazas potenciales provenientes de cuerpos relacionados con procesos de certificación, o de su propio personal y se toman acciones para eliminar, minimizar o manejar las amenazas. Se considera que las fuentes de potenciales conflictos de interés pueden ser internas o externas.

10.2. TRANSPARENCIA

el/laNombre del OEC se compromete a llevar a cabo todos los procesos relacionados con la certificación de personas con transparencia, facilitando a los usuarios y al público en general la información pertinente de acuerdo a lo establecido en las normas de referencia y las leyes vigentes de Ecuador.

10.3. CONFIDENCIALIDAD

el/laNombre del OEC mantiene la información obtenida durante la examinación de personas de manera confidencial ya que la confidencialidad es un requisito

| | | |
|-----------------|---|-------------------------|
| Logo del OEC | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS DEL NOMBRE DEL OEC | Código: xx |
| | | Versión 1.1 |
| | | Fecha de emisión: xx |
| | | Fecha de Revisión xx |
| | | Hoja 10 |
| | | File: Manual-043 |

para el personal administrativo y los examinadores del OEC, quienes firman y están sometidos al Código de ética y conducta para el personal involucrado en el proceso de Certificación de Personas (F010), sin excepción, además de firmar el Acuerdo de confidencialidad y responsabilidad de la información (F003).

10.4. EQUIDAD

Para asegurar la equidad en el proceso de certificación el OEC proporcionará ayuda para llenar la Aplicación para la certificación C003 a personas que requieran apoyo debido a una necesidad especial (discapacidad-analfabetismo); este soporte será brindado de acuerdo a la disponibilidad de recursos y capacidad institucional. Asimismo el OEC proporcionará, un traductor de ser requerido, para las personas que no dominen el idioma oficial o dominen los idiomas oficiales de relación intercultural estipulados en el Art. 2 de la Constitución de la República del Ecuador. Si dentro de los pre-requisitos del esquema de certificación se menciona que debe cumplir obligatoriamente niveles de escolaridad y no los cumple o no los presenta; el aspirante puede rendir una evaluación de lecto-escritura y cálculo básico en el formato C008 Evaluación diagnóstica de lecto-escritura y cálculo básico. El/la aspirante debe aprobar la evaluación de lecto-escritura y cálculo básico, para cumplir con el requisito de educación si así lo requiere el Esquema de Certificación del perfil al cual aplicó.

11.FINANZAS Y RESPONSABILIDAD

el/laNombre del OEC cuenta con los recursos financieros necesarios para operar los procesos de certificación a través del presupuesto operativo anual que procede de indicar de dónde procede el presupuesto de operación para el OEC

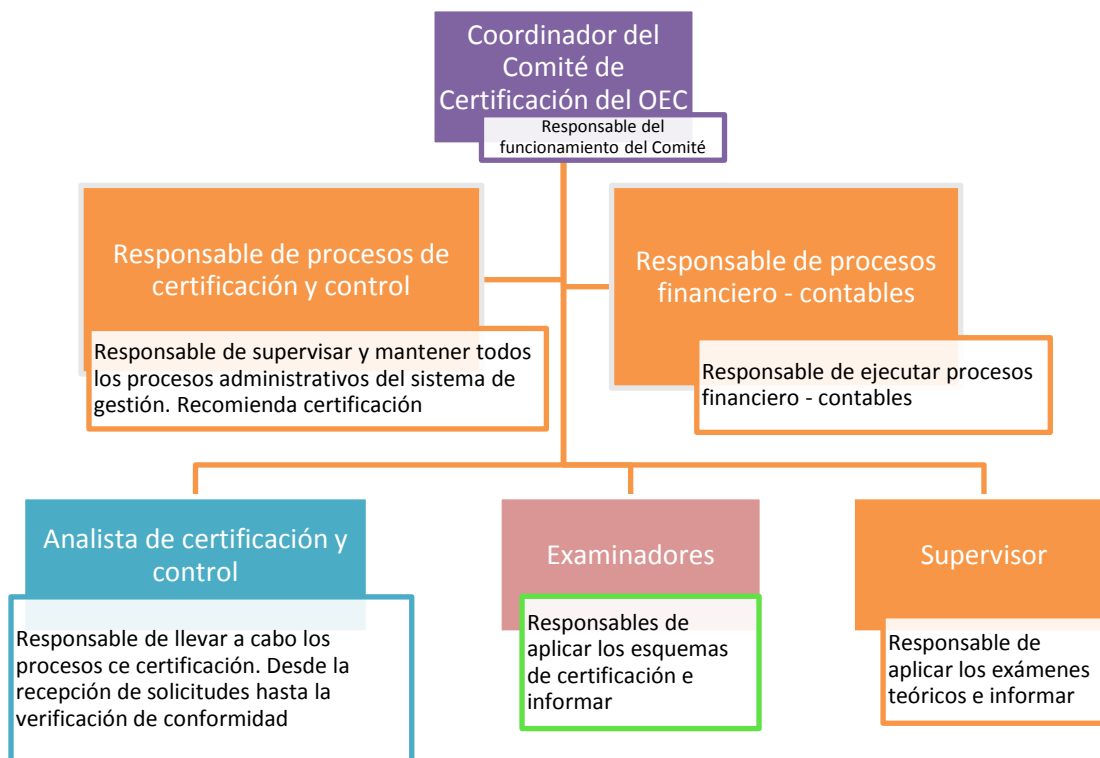
12.ESTRUCTURA

12.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Las funciones de los responsables de la certificación de personas, están descritas en los perfiles de puesto institucionales que se detallan a continuación:

La Comisión Certificadora de el/laNombre del OEC está organizada de acuerdo a la siguiente estructura organizacional

| | | |
|--------------|---|-------------------------|
| Logo del OEC | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS DEL NOMBRE DEL OEC | Código: xx |
| | | Versión 1.1 |
| | | Fecha de emisión: xx |
| | | Fecha de Revisión xx |
| | | Hoja 11 |
| | | File: Manual-043 |



La máxima autoridad de la Empresa o institución que ha sido reconocido como OEC, por la SETEC, vigilará las actividades que realiza el Comité de Certificación y en particular el desempeño del Coordinador del Comité de Certificación.

Esta estructura identifica únicamente las funciones del Comité de Certificación, independientemente de otras funciones que el personal tenga asignado en la Institución o Empresa,

Las funciones de cada uno de los cargos del Comité están descritas en el documento Descripción de funciones del personal que integra el Comité de Certificación del OEC (F013).

13. TALENTO HUMANO

13.1. CONSIDERACIONES GENERALES

El/la Nombre del OEC: Es responsable del desempeño de todo el personal involucrado en el proceso de certificación, incluyendo los examinadores que

| | | |
|--------------|---|-------------------------|
| Logo del OEC | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS DEL NOMBRE DEL OEC | Código: xx |
| | | Versión 1.1 |
| | | Fecha de emisión: xx |
| | | Fecha de Revisión xx |
| | | Hoja 12 |
| | | File: Manual-043 |

pueden ser contratados por prestación de servicios profesionales, específicamente para las actividades técnicas de examinación.

El **nombre del OEC** se compromete a ofrecer solamente aquellos servicios de certificación para los que cuenta con personal competente para llevar a cabo todas las actividades conforme a sus políticas y procedimientos establecidos.

Los requisitos de competencia, las responsabilidades, actividades, autoridades y criterios de desempeño para todo el personal involucrado en los procesos de certificación, están definidos en el documento **Descripción de funciones del personal que integra el Comité de Certificación del OEC (F013)**, en el documento **Perfil del personal de certificación (F023)** y en el formulario **Verificación del expediente del personal involucrado (F019)**. Los datos y documentos del personal se consignan en la **Hoja de vida para el personal del OEC (F035)**.

Prevía la contratación o asignación de personal **el/laNombre del OEC** realizará una verificación del perfil y la documentación de respaldo de los candidatos a integrar el Comité de Certificación, a través del formulario **Verificación de Cumplimiento del Perfil del Personal de Certificación (F018)** El resultado de esta revisión se informará al Coordinador del Comité de Certificación del OEC mediante el documento **Reunión de revisión por el Coordinador (F038)**.

Las funciones de los miembros del Comité de certificación están descritas en el documento **Descripción de funciones del personal que integra el Comité de Certificación del OEC (F013)** y en el documento **Perfil del personal de certificación (F023)**.

Todo el personal del Comité de certificación tendrá relación de dependencia con el OEC a excepción de los examinadores, quienes pueden estar sujetos al Contrato Civil de Prestación de Servicios Profesionales, el cual estará debidamente firmado por las partes suscritas. Previamente a la contratación se verificará que todo el personal no tenga conflictos de interés y haya firmado el documento **Código de ética y conducta para el personal involucrado en el proceso de Certificación de Personas (F010)**.

El/laNombre del OEC mantendrá los registros que comprueban la competencia de todo el personal involucrado en los procesos de certificación. Esto incluye: calificaciones para el puesto, capacitación, experiencia, afiliaciones profesionales, estado profesional, competencias, así como conflictos de interés conocidos. También se archivarán firmados por todo el personal del OEC los **Código de ética y conducta para el personal involucrado en el proceso de Certificación de**

| | | |
|--------------|---|-------------------------|
| Logo del OEC | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS DEL NOMBRE DEL OEC | Código: xx |
| | | Versión 1.1 |
| | | Fecha de emisión: xx |
| | | Fecha de Revisión xx |
| | | Hoja 13 |
| | | File: Manual-043 |

Personas (F010). Los registros se mantendrán de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Control de Registros (F025).

Todas las personas que actúan a nombre o en representación del Comité de certificación **El/laNombre del OEC** mantendrán la información recibida o creada durante las actividades de certificación confidencial firmando el **Código de ética y conducta del personal involucrado en el Proceso de Certificación de Personas (F010)** y el **Acuerdo de confidencialidad y responsabilidad de la información (F003)**, en los que se establece su compromiso de cumplir con las reglas del Comité de certificación, incluyendo lo relacionado con confidencialidad, imparcialidad, conflicto de interés y responsabilidad con el uso de la información.

Cuando una persona que está involucrada con los procesos de certificación de personas **del/laNombre del OEC** desea certificarse y existe algún tipo de interés percibido, el/la Responsable de procesos de certificación y Control evaluará la situación y determinará la forma de proceder para mantener la imparcialidad. Se mantendrán registros de la resolución y actividades realizadas para tal efecto.

13.2. PERSONAL INVOLUCRADO EN LOS PROCESOS DE CERTIFICACIÓN

Todas las personas que están involucradas en los procesos de certificación de personas **el/laNombre del OEC**

- Realizarán un proceso de inducción (autocapacitación) sobre el Modelo de Gestión del OEC, que se evidenciará con la emisión de un **Certificado de inducción del proceso de certificación de personas (F009)**
- Declararán cualquier conflicto de interés real o percibido con cualquier candidato, mediante la firma del **Código de ética y conducta del personal involucrado en el Proceso de Certificación de Personas (F010)**. Cuando existe un conflicto de interés actual o potencial, éste será resuelto antes de que se lleve a cabo la examinación.

No se llevará a cabo la examinación cuando:

- El examinador o supervisor ha estado involucrado/a en procesos de capacitación o formación de un candidato durante los últimos dos años.
- El candidato sea compañero de trabajo de la misma organización donde ha prestado sus servicios el examinador en los últimos dos años

el/laNombre del OEC comunicará a la SETEC cada vez que exista una integración o modificación del personal en el Comité de Certificación del OEC. El Comité debe conservar evidencia de la revisión de requisitos y documentación de todo el personal que interviene en los procesos y que actúa en nombre del

| | | |
|-----------------|---|-------------------------|
| Logo del OEC | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS DEL NOMBRE DEL OEC | Código: xx |
| | | Versión 1.1 |
| | | Fecha de emisión: xx |
| | | Fecha de Revisión xx |
| | | Hoja 14 |
| | | File: Manual-043 |

OEC mediante el formulario **Verificación Trimestral del personal involucrado (F020)**, a fin de verificar que se ha cumplido con la suscripción de todos los acuerdos. Los resultados de esta revisión se reportarán en el documento **Reunión de revisión por la coordinación (F038)**.

Se realizará la verificación de la competencia del personal involucrado y que toma decisiones de certificación mediante el formulario **Verificación del Expediente del personal involucrado (F019)**.

13.3. REQUISITOS PARA EXAMINADORES

Los requisitos para examinadores están definidos en el **documento Requisitos para examinadores (F045)**, en el **procedimiento Selección y Seguimiento de Examinadores (F032)**. La aplicación se realizará en el documento **Aplicación para examinadores (F042)**.

Para cada examinador se debe llenar la **hoja de evaluación al examinador para selección (F021)** y anexar las evidencias respectivas de su capacidad para ejercer esa función. **El OEC** utilizará los siguientes documentos:

Cuadro de evaluación de examinadores (F011)

Evaluación de conocimiento al examinador sobre el proceso de certificación (F015)

Lista de control del expediente del examinador (F022)

Procedimiento para evaluación de desempeño y seguimiento a examinadores (F031)

Verificación de competencia de examinadores (F039)

El/la Responsable de procesos de certificación y control validará la competencia de cada examinador basado en evidencia y el/la Coordinador del Comité de Certificación lo aprobará.

Se realiza la evaluación de desempeño de los examinadores de acuerdo a lo establecido en el procedimiento **Evaluación de desempeño del examinador (F016)**.

Si existe algún conflicto de interés potencial entre el examinador del perfil y el candidato, se asignará otro examinador, lo cual quedará registrado en la base de datos **Base de datos de Aspirantes, candidatos y examinados (F005)**.

13.4. REQUISITOS PARA OTRO PERSONAL INVOLUCRADO EN LAS EXAMINACIONES.

En el caso de exámenes que se ejecutan solamente a través de examen escrito, no se considera necesario la presencia de un examinador aprobado. El Comité de Certificación puede designar al supervisor para que aplique el/los evaluaciones.

| | | |
|--------------|---|-------------------------|
| Logo del OEC | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS DEL NOMBRE DEL OEC | Código: xx |
| | | Versión 1.1 |
| | | Fecha de emisión: xx |
| | | Fecha de Revisión xx |
| | | Hoja 15 |
| | | File: Manual-043 |

13.5. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES

Los únicos procesos en relación a la certificación de personas que pueden ser contratados por el OEC como servicios civiles profesionales son:

- a) Examinaciones de competencia;
- b) Auditorías internas;
- c) Evaluaciones de desempeño de los examinadores.

El/laNombre del OEC mantiene responsabilidad sobre los procesos que se contraten mediante servicios profesionales y/u ocasionales.

El Coordinador del Comité de Certificación, el Responsable de procesos de Certificación y Control y el Responsable de procesos financiero – contables, suscribirán el Acuerdo de no subcontratación (C027).

Para cada persona u organización contratada se debe firmar un contrato en el cual se establecen las condiciones específicas de los trabajos a realizar. Deben mantenerse registros de competencia y se debe firmar el Código de conducta y ética para el personal involucrado (F010) en el Proceso de Certificación de Personas (C024), además del Acuerdo de confidencialidad y responsabilidad de la información (F003).

El OEC mantendrá un archivo de documentación con las siguientes bases de datos:

- Base de Examinadores Calificados (F008),
- Base de Personal Interno del OEC (F007) y
- Base de Traductores (F006).

14. INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO

El/laNombre del OEC dispone de xx lugares, detalle de Centros Operativos ver anexo xx a nivel nacional, para cuando una examinación requiera la observación del candidato en un ambiente real de trabajo, los cuales cumplen con los requisitos establecidos en la Lista de verificación del lugar de examinación (C013).

Los exámenes por escrito que no requieren la observación del candidato en un ambiente real de trabajo, se realizarán en las instalaciones el/laNombre del OEC.

Todas las personas que tengan acceso a los esquemas de certificación, bancos de preguntas, exámenes y afines deberán suscribir el Acuerdo de confidencialidad y responsabilidad de manejo y acceso a los exámenes (F002) y seguir los

| | | |
|--------------|---|-------------------------|
| Logo del OEC | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS DEL NOMBRE DEL OEC | Código: xx |
| | | Versión 1.1 |
| | | Fecha de emisión: xx |
| | | Fecha de Revisión xx |
| | | Hoja 16 |
| | | File: Manual-043 |

procedimientos de Responsabilidad y normas de uso de la clave de acceso a exámenes digitales (F037)

15. REGISTROS Y OTROS REQUISITOS DE INFORMACIÓN

15.1. REGISTROS DE SOLICITANTES, CANDIDATOS Y PERSONAS CERTIFICADAS

El/la Nombre del OEC mantiene los registros de todos los solicitantes, candidatos y personas certificadas de acuerdo a lo establecido en el documento Procedimiento de Control de Registros (F025)

15.2. INFORMACIÓN PÚBLICA

La información sobre el estado actual y alcance de las personas certificadas por el/la Nombre del OEC se verifica en la página web de OEC www.xxx.

Toda la información respecto a los alcances de los esquemas de certificación, incluyendo los Niveles de competencia para examinados - Catálogo Nacional de Cualificaciones (F027), el proceso de certificación y los pre-requisitos aplicables el OEC lo publicará en su página web, independientemente de lo publicado en la página web www.cualificaciones.gob.ec de la SETEC, y se mantendrá actualizada de acuerdo al procedimiento Control de Documentos (F024).

Toda la información que se publique en la página web del OEC o en cualquier medio, será aprobada por xx de acuerdo al procedimiento Control de Documentos (F024) y Utilización de certificados, marcas y logotipos (documento en proceso de construcción).

La información que el OEC hará accesible al público es:

- Proceso de certificación
- Alcance de los esquemas de certificación por cada perfil
- Pre-requisitos para la certificación
- Estatus de la certificación, certificados y su alcance
- Áreas geográficas donde se ubican las instalaciones del/la Nombre del OEC, donde se puedan hacer trámites en relación a la certificación de candidatos.
- El código de conducta y ética al que se suscriben todas las personas involucradas en los procesos de certificación de personas Código de ética y conducta para el personal involucrado en el proceso de Certificación de Personas (F010).
- El procedimiento para el manejo de quejas y apelaciones Procedimiento de resolución de quejas y apelaciones (F026).

| | | |
|--------------|---|-------------------------|
| Logo del OEC | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS DEL NOMBRE DEL OEC | Código: xx |
| | | Versión 1.1 |
| | | Fecha de emisión: xx |
| | | Fecha de Revisión xx |
| | | Hoja 17 |
| | | File: Manual-043 |

- Las quejas y apelaciones serán presentadas en el **Formulario para quejas y apelaciones en relación a los servicios de certificación de personas (F017)**

15.3. CONFIDENCIALIDAD

El/laNombre del OEC se somete a las leyes de transparencia vigentes y se compromete a no divulgar información personal de los candidatos.

El/laNombre del OEC garantiza la confidencialidad de la información a través de la firma del **Código de ética y conducta para el personal involucrado en el proceso de Certificación de Personas (F010)** y el **Acuerdo de confidencialidad y responsabilidad de la información de todas las personas involucradas en los procesos de certificación (F003)**, asimismo a través de los controles establecidos en el **Control de Documentos (F024)** y **Control de Registros (F025)**.

El/laNombre del OEC no divulgará ninguna información obtenida durante el proceso de certificación o de fuentes diferentes al solicitante, candidato o persona certificada, a ninguna persona que no sea autorizada sin el consentimiento por escrito del individuo, a excepción cuando sea requerido por la Ley.

Cuando por Ley se requiere la divulgación de información de una persona, la persona afectada será informada, salvo que la Ley indique lo contrario.

15.4. SEGURIDAD

Los parámetros para asegurar la seguridad de la información en general están descritos en el procedimiento **Control de Documentos (F024)** y **Control de Registros (F025)**. En el caso de algún evento donde la seguridad de la información esté comprometida ó en peligro, se tomará acción correctiva o preventiva de acuerdo al documento **Procedimiento de Control de No conformidades, acciones correctivas y preventivas (F040)**.

Los parámetros para la seguridad del material de examinación están descritos en el **Procedimiento de Examinación de la competencia (C021)**.

Con el fin de evitar o minimizar el riesgo de actividades fraudulentas:

- Cada candidato está obligado a firmar el formulario **Código de Ética y Conducta para el Examinado (C005)** en donde se indica el compromiso de no divulgar información sobre las evaluaciones o materiales respectivos, o de participar en prácticas fraudulentas para pasar la examinación, antes de iniciar la misma.

| | | |
|--------------|---|-------------------------|
| Logo del OEC | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS DEL NOMBRE DEL OEC | Código: xx |
| | | Versión 1.1 |
| | | Fecha de emisión: xx |
| | | Fecha de Revisión xx |
| | | Hoja 18 |
| | | File: Manual-043 |

- b. Todas las evaluaciones se llevarán a cabo en presencia de un examinador o monitor supervisor aprobado por el/laNombre del OEC.
- c. La identidad de cada candidato debe ser comprobada mediante la cédula de ciudadanía, pasaporte o licencia de conducir.
- d. No se permite el acceso a personas no autorizadas al lugar de la examinación durante la misma.
- e. Durante las examinaciones no se permite el uso de teléfonos celulares, cualquier otro equipo de comunicación u otros objetos no autorizados ej.: calculadoras, tablet, etc.
- f. Se monitorean los resultados de las examinaciones para detectar cualquier indicación de actividades fraudulentas por medio del personal del Nombre del OEC durante el proceso de examinación

16.REQUISITOS PARA EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN

El proceso de certificación se evidencia en el Diagrama de flujo del Proceso de Certificación (C007).

16.1. PROCESO DE APLICACIÓN

El proceso de aplicación está descrito en el Diagrama de Flujo de la Gestión de Solicitudes (F012) y en el Procedimiento gestión de solicitudes (F028).

La aplicación para la certificación será realizada por la persona interesada según el documento (C003). Si cumple con los requisitos correspondientes, el OEC le comunicará la Aceptación de la aplicación para la certificación mediante el documento (C001). En el caso de que el aspirante no cumpla con los requisitos correspondientes al esquema respectivo el OEC le notificará de dicha situación mediante el documento de No aceptación de aplicación para la certificación (C016).

16.2. PROCESO DE EXAMINACIÓN

El proceso de examinación está descrito en los siguientes documentos:

Procedimiento de Examinación de la Competencia (C021)

Procedimiento interno del OEC para certificación de personas (F029)

Guía para la examinación de la competencia (C010)

Lista de verificación del proceso de examinación (C014)

Lista de asistencia a la examinación (C012)

Examinación de la competencia (C009)

Registro de ausencia e informe de cambio de fecha de la examinación (C025)

Notificación de resultados de la examinación (C018)

Solicitud de cambio de fecha de examinación (C026)

| | | |
|--------------|---|-------------------------|
| Logo del OEC | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS DEL NOMBRE DEL OEC | Código: xx |
| | | Versión 1.1 |
| | | Fecha de emisión: xx |
| | | Fecha de Revisión xx |
| | | Hoja 19 |
| | | File: Manual-043 |

En el caso que el examinado no obtenga resultados de “competente” en el proceso de examinación, puede solicitar una re-examinación, cuyos resultados serán reportados en el documento **Notificación de resultados de la re-examinación (C011)**.

16.3. DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN

El proceso sobre la decisión de certificación está descrito en el documento **Procedimiento de concesión y mantenimiento de la certificación (C020)**. Las personas que pasen la examinación recibirán una notificación por parte del **OEC** **Notificación de certificación (C017)**, **Notificación de no certificación (C028)**. Posteriormente se emitirá una **Recomendación para certificación por competencias laborales (C023)**. Las personas certificadas recibirán el **Certificado de competencia laboral (C004)** y deberán firmar el **Acuerdo de Cumplimiento con los Lineamientos para Personas Certificadas (C002)**. Adicionalmente deberán llenar la **Encuesta de satisfacción del examinado (F014)**

16.4. SUSPENSIÓN, RETIRO O REDUCCIÓN DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN

El proceso de suspensión, retiro o reducción del alcance de la certificación está descrito en el **Procedimiento de renovación, suspensión, modificación del alcance o retiro de la certificación (C022)**, en el documento **Notificación de suspensión o retiro de la certificación (C019)**. Los interesados pueden presentar **Solicitud de ampliación de alcance de certificación (C029)**.

16.5. USO DE CERTIFICADOS, LOGOS Y MARCAS

Las condiciones para el uso de certificados así como logos y marcas está descrito en el documento **Procedimiento de utilización de certificados, marcas y logos, incluyendo el uso del logotipo de la SETEC para certificación (en proceso de construcción)**

El OEC se asegurará del cumplimiento de los requisitos estipulados en el **Procedimiento de utilización de certificados, marcas y logos, incluyendo el uso del logotipo de la SETEC para certificación (en proceso de construcción)**

16.6. APELACIÓN CONTRA DECISIONES DE CERTIFICACIÓN

El proceso de apelación está descrito en el documento **Procedimiento de resolución de quejas y apelaciones (F026)**.

| | | |
|--------------|---|-------------------------|
| Logo del OEC | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS DEL NOMBRE DEL OEC | Código: xx |
| | | Versión 1.1 |
| | | Fecha de emisión: xx |
| | | Fecha de Revisión xx |
| | | Hoja 20 |
| | | File: Manual-043 |

16.7. QUEJAS

El proceso para llevar a cabo una queja está descrito en el documento Procedimiento de resolución de quejas y apelaciones (F026). Se utilizará el Formulario para quejas y apelaciones en relación a los servicios de certificación de personas (F017)

17. SISTEMA DE GESTIÓN

El/la Nombre del OEC ha establecido, documentado, implementado y mantiene un sistema de gestión que es capaz de soportar y demostrar conformidad consistente con la Resolución No. SE-01-003-2016 Norma Técnica de Reconocimiento de Organismos Evaluadores de Conformidad (F036).

17.1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Para efectos de controlar las actividades que tienen periodicidad de revisión y ejecución dentro del Sistema de Gestión, se ha establecido el documento "Cronograma anual de actividades del área de Certificación de personas del OEC" que se elaborará y aprobará en el Comité de Certificación para la planificación de actividades, el mismo que contempla frecuencias de revisión de documentos y registros y además registra su ejecución.

Responsables del seguimiento y control de cumplimiento del cronograma:

- Coordinador del Comité de Certificación. quien dará seguimiento de la ejecución del cronograma.
- Responsable de procesos de Certificación y Control quien aprobará cambios por actualización del mismo o la reprogramación justificada. Estas actividades se registrarán. El incumplimiento injustificado de la programación se verá reflejado en la evaluación de desempeño del responsable de ejecución.

17.2. REQUISITOS GENERALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN

El/la Nombre del OEC ha establecido y documentado políticas y objetivos para sus actividades y se compromete a la mejora continua del sistema de gestión. (ver secciones 6 y 7 de este manual).

Se asegura que las políticas se hayan entendido, implementado y se mantienen en todos los niveles de la organización, a través de capacitación y auditorías internas.

17.2.1 Responsabilidades

El/la Responsable de procesos de certificación y control, además de sus otras funciones, tiene las siguientes responsabilidades:

| | | |
|--------------|---|-------------------------|
| Logo del OEC | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS DEL NOMBRE DEL OEC | Código: xx |
| | | Versión 1.1 |
| | | Fecha de emisión: xx |
| | | Fecha de Revisión xx |
| | | Hoja 21 |
| | | File: Manual-043 |

- a) Asegurar que los procesos y procedimientos necesarios para el sistema de gestión han sido establecidos e implementados y se mantienen;
- b) Reportar al Coordinador del Comité de Certificación del **el/laNombre del OEC** sobre el desempeño del sistema de gestión y cualquier necesidad de mejora.

17.2.2 Documentación del sistema de gestión

La documentación del sistema de gestión de los procesos de certificación de personas consiste de:

- a) Manual de Gestión
- b) Registros
- c) Diagramas de flujo
- d) Descriptivos de puesto
- e) Documentos relativos a los perfiles de examinación, y
- f) Otros.

Ver: **Lista maestra de documentos (C015)**

17.2.3 Control de los documentos

Los procesos relativos al control de documentos se describen en el procedimiento **Control de Documentos (F024)**.

17.2.4 Control de los registros

Los procesos relativos al control de registros se describen en el Procedimiento **Control de Registros (F025)**.

17.2.5 Revisión por la dirección

La **Máxima autoridad del/laNombre del OEC** en conjunto con el/la Coordinador del Comité de Certificación y el/la Responsable de procesos de certificación y control llevarán a cabo una revisión trimestral, la misma que deberá evidenciar el informe sobre el estado de acciones correctivas y preventivas.

17.2.5.1 En esta revisión se aplica el documento **Reunión de revisión por la coordinación (F038)**

| | | |
|-----------------|---|-------------------------|
| Logo del OEC | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS DEL NOMBRE DEL OEC | Código: xx |
| | | Versión 1.1 |
| | | Fecha de emisión: xx |
| | | Fecha de Revisión xx |
| | | Hoja 22 |
| | | File: Manual-043 |

17.2.5.2 Se mantienen registros de la revisión por la Coordinación del Comité mediante el documento **Reunión de revisión por la coordinación (F038)** en donde se deben incluir decisiones y acciones en relación a:

- a. La mejora de la efectividad del sistema de gestión y sus procesos;
- b. La mejora de los servicios de certificación
- c. Necesidad y manejo de recursos

17.2.6 Auditorías internas

El/laNombre del OEC lleva a cabo una auditoría interna mínimo cada año, para determinar el estado de conformidad del sistema de gestión, detectar hallazgos de no conformidades que se pueden evidenciar en el documento **Registro de Hallazgos (F041)**, así como oportunidades de mejora. El proceso y los criterios para auditorías internas están descritos en **Procedimiento de auditorías internas (F033)**.

17.2.7 Acciones correctivas y preventivas

Los procesos de acciones correctivas y preventivas están descritos en **el Procedimiento de control de no conformidades, acciones correctivas y preventivas (F040)** y se documentan en el **Registro de acciones preventivas, correctivas y seguimiento de hallazgos (F034)**.

NOTA: El OEC realizará la solicitud para ser reconocido como OEC en el documento **Solicitud aplicación para OEC (F044)**.