

Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional



SUBDIRECCIÓN TÉCNICA

DIRECCIÓN DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS

GESTIÓN DE EXAMINACIÓN DE LA COMPETENCIA

MANUAL DE SUBPROCESOS

MACROPROCESO: GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS
PROCESO: GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS
CÓDIGO: GCP-PS-01-01

1. CUADRO DE FIRMAS

RESPONSABLES	NOMBRE	CARGO	FIRMA
APROBADO POR:	Lic. Sebastián Zuquilanda	Subdirector Técnico	
REVISADO POR:	Mgs. Jéssica Andrade	Directora de Certificación de Personas	
	Mgs. Andrés Vargas	Director de Planificación y Gestión Estratégica	
ELABORADO POR:	Ing. Diego Albuja	Analista de la Dirección de Certificación de Personas	
	Ing. Franklin Erazo	Analista de la Dirección de Certificación de Personas	
	Ing. Gabriela Mediavilla	Analista de Planificación 3	

Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional  REPÚBLICA DEL ECUADOR	GESTIÓN DE EXAMINACIÓN DE LA COMPETENCIA	Código: GCP-PS-01-01
		Versión: 2.0
		Página: 3 de 13

2. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DETALLE	FECHA
1.0	Levantamiento del subproceso	03-10-2023
2.0	Actualización del manual en relación a la mejora de procesos sustantivos programada para el servicio de certificación.	Agosto-2024

Copia Controlada: Se considera copia controlada a los documentos vigentes que reposan en el Portal SGC de la Institución. Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia.

3. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Tipo de Proceso	Gobernantes <input type="checkbox"/> Sustantivos <input checked="" type="checkbox"/> Adjetivos <input type="checkbox"/>					
Objetivo	Gestionar las solicitudes y evaluar a los candidatos requirentes del proceso de certificación de competencias conforme los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Cualificaciones Profesionales y Gestión Artesanal del Ministerio del Trabajo.					
Responsable	Director/a de Certificación					
Alcance	El alcance de este documento inicia desde la publicación y envío de información a los interesados, resolución de dudas, aceptación de la aplicación hasta el registro de los resultados de la evaluación de la competencia de los candidatos.					
Disparador	Receptar la solicitud de el/la interesado/a para el inicio del proceso de certificación de personas.					
Proveedores	Entradas		Subproceso		Salidas	Usuarios/as
<ul style="list-style-type: none"> Usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes de certificación 	→	Gestión de Examinación de la Competencia	→	<ul style="list-style-type: none"> Resultado de las exámenes 	<ul style="list-style-type: none"> Usuarios de Subsecretaría de Cualificaciones Profesionales y Gestión Artesanal del Ministerio del Trabajo.
↓						
DOCUMENTOS Y REQUISITOS APLICABLES						
Normativa Aplicable			Registros			
<ul style="list-style-type: none"> Norma Técnica de Reconocimiento de Organismos Evaluadores de la Conformidad y sus respectivos instructivos. Estatuto Orgánico del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional SECAP. 			Anexos: SGCP-C02: Solicitud para la certificación de personas SGCP-C03: Evaluación diagnóstica de lecto-escritura y cálculo básico SGCP-C04: Aceptación o no aceptación de la aplicación para la certificación SGCP-C05: código de ética y conducta para el examinado SGCP-C06: declaración de imparcialidad en la examinación de competencia SGCP-C07: Lista verificación del lugar de examinación			

Copia Controlada: Se considera copia controlada a los documentos vigentes que reposan en el Portal SGC de la Institución. Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia.

SGCP-C08 Lista de asistencia a la examinación
SGCP-C09: Acuerdo de cumplimiento con los lineamientos para personas certificadas
SGCP-C12: Encuesta de satisfacción para el examinado
SGCP-C13: Registro de ausencia y solicitud de cambio de fecha de la examinación.
SGCP-C15: Formulario para quejas y apelaciones
SGCP-F07: Procedimiento de resolución de quejas y apelaciones

INDICADORES

Nombre	Descripción	Meta	Frecuencia
Solicitudes atendidas	Mide el número total de solicitudes atendidas. Se considerarán las solicitudes que hayan sido registradas hasta el último día de cada mes, y se considerará el número de días que tienen los analistas de certificación para atender dichas solicitudes, conforme procedimientos establecidos. Las Solicitudes que el Analista de Certificación aceptó, rechazo o solicitó regularización, se consideran como solicitudes atendidas. Una solicitud ingresada debe cumplir con los campos estipulados en la solicitud, documentos adjuntos y prerrequisitos establecidos para cada perfil.	90%	Trimestral
	Método de Cálculo	Línea Base	Fuente de medición
	Número de solicitudes atendidas / Número de solicitudes ingresadas	100%	SISECAP

RECURSOS

Humanos	Técnicos, Tecnológicos	Infraestructura
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista de Certificación Zonal ▪ Supervisor de Certificación Zonal ▪ Analista de Certificación Planta Central 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema Informático SISECAP ▪ Repositorio digital NAS (Almacenamiento conectado en red) ▪ Utilitarios de Microsoft Office 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estación de trabajo ▪ Sala de reuniones

Copia Controlada: Se considera copia controlada a los documentos vigentes que reposan en el Portal SGC de la Institución. Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia.

- Equipos de Cómputo
- Impresora
- Teléfono
- Internet

RIESGOS

La no renovación del reconocimiento del SECAP como Organismo Evaluador de la Conformidad de personas CAUSARIA el impedimento de brindar el servicio a la ciudadanía, por ser un requisito legal obligatorio en el país.

DICCIONARIO

Definiciones

Candidato: Solicitante cuya aplicación ha sido aceptada pues ha cumplido los requisitos previos especificados, permitiendo su participación en el proceso de certificación.

Competencia requerida: Es el conjunto de conocimientos (saber), destrezas, habilidades y capacidades (saber hacer) así como actitudes (ser) para desempeñarse de manera eficiente y eficaz, acorde a las exigencias del sistema laboral.

Equidad: igual de oportunidades de éxito proporcionada a cada candidato en el proceso de certificación.

Esquema de Certificación: competencia y otros requisitos relacionados con las categorías de ocupaciones específicas o habilidades de personas.

Evaluación: proceso que evalúa el cumplimiento de una persona con los requisitos del esquema de certificación.

Examen: 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 y calificar un **examen**, cuando el examen requiere juicio profesional.

Fiabilidad: indicador del grado de concordancia entre las calificaciones del examen correspondientes a diferentes momentos y lugares de examen, diferentes formas de examen y diferentes examinadores.

Abreviaturas

- **GPR:** Gobierno por Resultados
- **NAS:** Network Attached Storage

Copia Controlada: Se considera copia controlada a los documentos vigentes que reposan en el Portal SGC de la Institución.
Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia.

Imparcialidad: presencia de objetividad, que no existe conflictos de interés o que son resueltos de manera que no influyan negativamente en las posteriores actividades del organismo de certificación.

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

Necesidad especial: Discapacidad o analfabetismo, conforme al acta No. SECAP-CE-001-2013, de la sesión extraordinaria del Comité de Esquema de Certificación.

Riesgo a la imparcialidad: Un riesgo puede ser real o percibido y se puede originar a través de situaciones de poder, de propiedad, de líneas de mando, de relaciones personales o familiares, de recursos compartidos, de finanzas, de contratos, de intereses comerciales o de pagos de las comisiones.

Solicitante: Persona que aplica para la certificación por competencia.

Supervisor: Persona autorizada por el organismo de certificación que administra o supervisa un examen, pero evalúa la competencia del candidato.

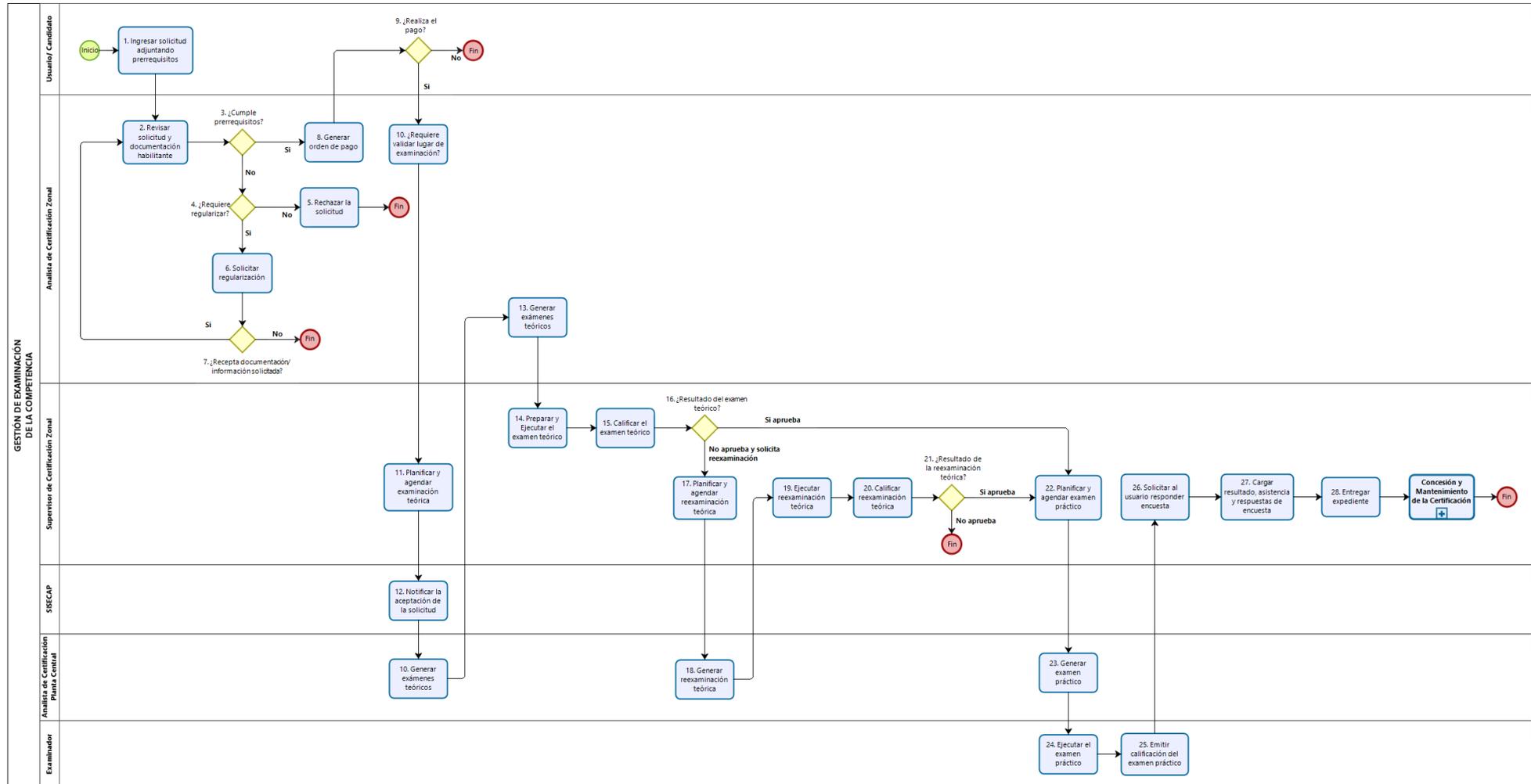
Validez: evidencia de que la evaluación mide lo que intenta medir como se define en el esquema de certificación.

Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional  REPÚBLICA DEL ECUADOR	GESTIÓN DE EXAMINACIÓN DE LA COMPETENCIA	Código: GCP-PS-01-01
		Versión: 2.0
		Página: 8 de 13

4. POLÍTICAS

1. El Coordinador de Certificación y/o Analistas de Certificación designados del SECAP, son responsables de la gestión y el control de las aplicaciones, así como de la información que se publica para orientar a los interesados en los servicios de certificación.
2. Para acceder al proceso de certificación de personas, la edad mínima será de 16 años y cumplir los pre-requisitos establecidos en el esquema de certificación.
3. El solicitante / candidato / persona certificada, podrá realizar cualquier queja o apelación, conforme al procedimiento F07 Resolución de Quejas y apelaciones, en cualquier fase del proceso de certificación.
4. Todas las fases del proceso de certificación de personas se llevarán en el Sistema Informático vigente. En los casos que, el proceso de una o varias fases, se encuentre en desarrollo tecnológico o interrupción programada del sistema (mantenimiento, ampliación de espacio, etc.) y se requiera avanzar con el proceso de Certificación de Personas, se podrá realizar de forma manual en las herramientas establecidas o desarrolladas para el efecto, previa autorización del Director de Certificación de Personas y posteriormente se regularizará en el Sistema Informático vigente, quedando justificado un desfase de fecha de los físicos y las del registro (Trazabilidad).
5. En la página web del SECAP www.secap.gob.ec, el solicitante/candidato, deberá revisar el estado de su solicitud en el enlace: "Consulta el estado de tu solicitud", además de las convocatorias y otras notificaciones relacionadas al proceso. Adicional si el solicitante/candidato, registró un correo electrónico recibirá las convocatorias y notificaciones por este medio.
6. El candidato podrá realizar el proceso de Pago a través de: Banco Pichincha (ventanilla y Mi Vecino), Banco Pacífico (ventanilla) o Botón de Pagos (Directo a través de tarjeta de crédito o débito).
7. En el proceso de certificación por competencias laborales, la evaluación de un candidato consta de dos etapas fundamentales: una evaluación teórica y una práctica. El candidato solamente tendrá derecho a solicitar una re-examinación a la parte teórica por una sola vez si no cumple con el mínimo requerido para su aprobación.
8. Si el candidato no aprueba la re-examinación teórica, el proceso se da por terminado y se cierra con la no concesión de la certificación. En este caso, el candidato debe ingresar nuevamente su solicitud en 45 días posteriores a su notificación.
9. Si el candidato aprueba la re-examinación teórica, podrá avanzar a la evaluación práctica. Es importante indicar que, no habrá re-examinación para la parte práctica. Si el candidato aprueba ambas etapas, teórica y práctica, entonces será declarado "Competente" según los criterios del Esquema de Certificación aplicable.

5. DIAGRAMA DE FLUJO



Copia Controlada: Se considera copia controlada a los documentos vigentes que reposan en el Portal SGC de la Institución. Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº	Actividad	Responsable	Descripción
1.	Ingresar solicitud adjuntando prerequisites	Usuario	<p>El usuario ingresa la solicitud para inicio del proceso de certificación a través de la página web del SECAP, donde completa el formulario y adjunta los prerequisites de acuerdo a cada esquema de certificación.</p> <p>Nota: En caso de empresas, un promotor del SECAP solicita la información de los participantes para posteriormente ingresar al sistema a través de carga masiva.</p> <p>Tiempo: 1 hora</p>
2.	Revisar solicitud y documentación habilitante	Analista de Certificación Zonal	<p>El Analista de Certificación Zonal revisa y valida la solicitud de inscripción y verifica los respectivos documentos habilitantes, a fin de confirmar el cumplimiento de los prerequisites del perfil solicitado.</p> <p>Tiempo específico por solicitud: 30 minutos</p>
3.	¿Cumple prerequisites?	Analista de Certificación Zonal	<p>En caso de No: Continuar en compuerta 4.</p> <p>En caso de Si: Continúa en la actividad 8.</p>
4.	¿Requiere regularizar?	Analista de Certificación Zonal	<p>En caso de No: Continúa en la actividad 5.</p> <p>En caso de Si: Continúa en la actividad 6.</p>
5.	Rechazar la solicitud	Analista de Certificación Zonal	<p>El Analista de Certificación Zonal en los casos que el solicitante no cumpla con uno o varios de los prerequisites notifica a través del Sistema (correo electrónico) que la solicitud fue rechazada.</p> <p>Fin de Subproceso.</p> <p>Tiempo: 15 minutos</p>
6.	Solicitar regularización	Analista de Certificación Zonal	<p>El Analista de Certificación Zonal a través del Sistema SISECAP, notifica al solicitante la documentación/información que debe regularizar.</p> <p>Tiempo: 15 minutos</p>
7.	¿Recepta documentación regularizada?	Analista de Certificación Zonal	<p>En caso de No: Al no haber regularizado la documentación en el lapso de 8 días, la solicitud será cerrada automáticamente en el Sistema.</p> <p>Fin de Subproceso.</p> <p>En caso de Si: Continúa en la actividad 2.</p>
8.	Generar orden de pago	Analista de Certificación Zonal	<p>El Analista de Certificación Zonal genera la orden de pago respectiva, la cual es remitida de manera automática al correo registrado por el usuario.</p> <p>Tiempo: 10 minutos</p>
9.	¿Realiza el pago?	Candidato	<p>El Analista de Certificación verifica en el Sistema si el</p>

Copia Controlada: Se considera copia controlada a los documentos vigentes que reposan en el Portal SGC de la Institución.
Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia.

Nº	Actividad	Responsable	Descripción
			<p>candidato ha realizado el pago. En caso de No: Se cierra el proceso Fin de Subproceso.</p> <p>En caso de Si: Continúa en la actividad 10.</p> <p>Tiempo: 10 minutos</p>
10.	¿Requiere validar lugar de examinación?	Analista de Certificación Zonal	<p>En caso de No: Continúa en la actividad 11</p> <p>En caso de Si: Aplica para los casos en que el candidato dispone de lugar de examinación descrita en su solicitud de aplicación.</p> <p>El Analista de Certificación Zonal valida que el lugar de examinación proporcionado por el candidato, cumpla con lo determinado en las listas de verificación del lugar de examinación.</p> <p>Tiempo: 2 horas</p>
11.	Planificar y agendar examinación teórica	Supervisor de Certificación Zonal	<p>Se realiza la planificación y agendamiento de la examinación teórica a través del Sistema Informático SISECAP.</p> <p>Tiempo: 30 min</p>
12.	Notificar la aceptación de la solicitud	SISTEMA SISECAP	<p>El Sistema Informático SISECAP, notifica a través de correo electrónico al candidato, la aceptación de su solicitud</p> <p><i>El tiempo de trámite entre la fecha de pago y la aceptación o rechazo de la solicitud no excederá los 5 días laborales, pudiendo extenderse este plazo en caso de una carga significativa de solicitudes.</i></p> <p>Tiempo: 1 min</p>
13.	Generar exámenes teóricos	Analista de Certificación Planta Central	<p>Una vez agendada la fecha del examen teórico, el Analista de Certificación Planta Central procede a generar las examinaciones con mínimo 24 horas de anticipación a la fecha de la evaluación.</p> <p>Tiempo: 30 minutos</p>
14.	Preparar y Ejecutar el examen teórico	Supervisor de Certificación Zonal	<p>El supervisor preparará la documentación requerida para el examen teórico. In situ, verificará la identidad del candidato solicitando la cédula o pasaporte y gestionará el registro de asistencia para posteriormente aplicar el examen.</p> <p>Tiempo: 90 min</p>
15.	Calificar el examen teórico	Supervisor de Certificación Zonal	<p>El Supervisor de Certificación Zonal, una vez finalizada la evaluación teórica, procede a calificar el examen.</p> <p>Tiempo: 10 min</p>

Nº	Actividad	Responsable	Descripción
16.	Registrar resultado de la examinación	Supervisor de Certificación Zonal	El Supervisor registra el resultado de la examinación teórica, la asistencia y las respuestas de la encuesta de satisfacción en el sistema informático SISECAP. El supervisor tendrá hasta 3 días laborables desde la fecha de la examinación para registrar los resultados. Tiempo: 20 minutos
17.	¿Resultado del examen teórico?	Supervisor de Certificación Zonal	En caso de No aprobar o no Asistir al examen teórico: Si el candidato solicita reexaminación: Continuar en actividad 18. Si el candidato no Asiste o no solicita la re-examinación: Fin del subproceso En caso de Si aprobar el examen teórico: Continúa en la actividad 24.
18.	Planificar y agendar re-examinación teórica	Supervisor de Certificación Zonal	El Supervisor de Certificación Zonal en los casos en que el candidato no aprueba el examen, realiza la planificación y agendamiento de la reexaminación teórica. Tiempo: 30 min
19.	Generar re-examinación teórica	Analista de Certificación Planta Central	Una vez agendada la fecha de la re-examinación teórica, el Analista de Certificación Planta Central procede a generar los exámenes con mínimo 24 horas de anticipación a la fecha de la evaluación. Tiempo: 10 min
20.	Ejecutar reexaminación teórica	Supervisor de Certificación Zonal	El supervisor preparará la documentación requerida para la re-examinación teórica. In situ verificará la identidad del candidato solicitando la cédula o pasaporte y gestionará el registro de asistencia para posteriormente aplicar el examen Tiempo: 60 min
21.	Calificar re-examinación teórica	Supervisor de Certificación Zonal	El Supervisor de Certificación Zonal, una vez finalizada la evaluación teórica, procede a calificar el examen. Tiempo: 10 min
22.	Registrar resultado de la reexaminación	Supervisor de Certificación Zonal	El Supervisor registra el resultado de la re-examinación teórica, la asistencia y las respuestas de la encuesta de satisfacción en el sistema informático SISECAP. El supervisor tendrá hasta 3 días laborables desde la fecha de la examinación para registrar los resultados. Tiempo: 20 minutos
23.	¿Resultado de la re-examinación teórica?	Supervisor de Certificación Zonal	En caso de No aprueba/no asiste: Fin del subproceso En caso de Si aprueba: Continúa en la actividad 24.
24.	Planificar y agendar examen práctico	Supervisor de Certificación Zonal	Una vez que el Supervisor de Certificación Zonal ha realizado la verificación del lugar para el desarrollo del examen práctico, realiza la planificación y agendamiento de la examinación. Tiempo: 30 min

Nº	Actividad	Responsable	Descripción
25.	Generar examen práctico	Analista de Certificación Planta Central	Una vez agendado la fecha del examen práctico el Analista de Certificación Planta Central procede a generar las exámenes con mínimo 48 horas de anticipación. Tiempo: 10 minutos
26.	Ejecutar el examen práctico	Examinador	El Examinador llevará a cabo la examinación de acuerdo a los lineamientos y perfiles de competencia y/o Normas Técnicas que le fueron proporcionados, con el fin de asegurar que la examinación sea justa, válida, imparcial y fiable. Tiempo: de 1 a 8 horas dependiendo del perfil
27.	Emitir calificación del examen práctico	Examinador	El Examinador una vez finalizada la evaluación práctica, emite el resultado de la examinación (Competente o no competente) obtenida por el candidato. Tiempo: 10 min por candidato
28.	Solicitar al usuario responder encuesta	Supervisor de Certificación Zonal	El Supervisor de Certificación Zonal, una vez finalizada la evaluación práctica, solicita al candidato responder la encuesta de satisfacción. Tiempo: 10 min por candidato
29.	Cargar resultado, asistencia y respuestas de encuesta	Supervisor de Certificación Zonal	El Supervisor de Certificación Zonal, realiza el ingreso del resultado de la examinación, asistencia y las respuestas de la encuesta de satisfacción al sistema informático SISECAP, en los tiempos establecidos. El supervisor tendrá hasta 3 días laborables desde la fecha de la examinación para registrar los resultados. Tiempo: 20 min
30.	Entregar expediente	Supervisor de Certificación Zonal	El Supervisor de Certificación Zonal, prepara la documentación generada en el proceso de certificación y entrega del expediente al Analista de Certificación Zonal. El supervisor tendrá hasta 3 días posteriores al registro de los resultados para entregar la documentación. Tiempo: 45 minutos
Fin			