



Certificación de personas

Coordinación de Auditorías

Datos del documento

Nombre del documento	Procedimiento de certificación de personas
----------------------	--

Clave del documento

PCA-37

Fecha
Versión

26-06-2025

8

Control de firmas

Descripción	Puesto	Nombre	Firma
Elaboró	Coordinador de auditorías	Bryan Alexis Zepeda Sánchez	
Revisó	Coordinadora de aseguramiento de la calidad	Angélica Juárez Sánchez	
Aprobó	Director general adjunto	Juan de Dios Ibarra Martínez	



Certificación de personas

Coordinación de Auditorías

1. Propósito

Establecer las directrices y metodología para realizar la certificación de personas bajo el esquema de certificación aplicable

2. Alcance

Este procedimiento abarca las actividades de recepción y revisión de la solicitud, Revisión de los prerrequisitos, evaluación en sitio y decisión de la certificación.

3. Referencias

- 3.1. NMX-EC-17024-IMNC-2014 / ISO 17024:2012 Evaluación de la conformidad — Requisitos generales para los organismos que realizan certificación de personas

4. Definiciones

- 4.1. **Proceso de certificación:** Las actividades por las que un organismo de certificación determina que una persona cumple los requisitos de certificación, que incluyen la solicitud, la evaluación, la decisión de certificación, la renovación de la certificación y el uso de certificados y logotipos/marcas
- 4.2. **Esquema de certificación:** Competencia y otros requisitos relacionados con las categorías de ocupaciones específicas o habilidades de personas
- 4.3. **Requisitos de certificación:** Conjunto de requisitos especificados, incluidos los requisitos del esquema, que se deben cumplir con el fin de establecer o mantener la certificación
- 4.4. **Propietario del esquema:** Organización que es responsable de desarrollar y mantener un esquema de certificación
NOTA La organización puede ser el propio organismo de certificación, una autoridad gubernamental u otra entidad.
- 4.5. **Proceso de certificación:** Las actividades por las que un organismo de certificación determina que una persona cumple los requisitos de certificación, que incluyen la solicitud, la evaluación, la decisión de certificación, la renovación de la certificación y el uso de certificados y logotipos/marcas
- 4.6. **Esquema de certificación:** Competencia y otros requisitos relacionados con las categorías de ocupaciones específicas o habilidades de personas.
- 4.7. **Requisitos de certificación:** conjunto de requisitos especificados, incluidos los requisitos del esquema, que se deben cumplir con el fin de establecer o mantener la certificación
- 4.8. **Propietario del esquema:** organización que es responsable de desarrollar y mantener un esquema de certificación.
NOTA La organización puede ser el propio organismo de certificación, una autoridad gubernamental u otra entidad.
- 4.9. **Certificado:** Documento emitido por un organismo de certificación según las disposiciones de esta Norma Internacional, que indica que la persona mencionada ha cumplido los requisitos de certificación.
- 4.10. **Competencia:** Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades para lograr los resultados previstos
- 4.11. **Calificación:** Educación, formación y experiencia laboral demostrada, cuando sea aplicable
- 4.12. **Evaluación:** Proceso que evalúa el cumplimiento de una persona con los requisitos del esquema de certificación.



Certificación de personas

Coordinación de Auditorías

4. 13. **Examen:** Mecanismo que es parte de la evaluación, que mide la competencia de un candidato por uno o varios medios, tales como escritos, orales, prácticos y por observación, como se define en el esquema de certificación.
4. 14. **Examinador:** persona competente para llevar a cabo y calificar un examen, cuando el examen requiere juicio profesional
4. 15. **Supervisor:** persona autorizada por el organismo de certificación que administra o supervisa un examen, pero no evalúa la competencia del candidato.
NOTA Otros términos para supervisor son administrador de examen, vigilante.
4. 16. **Personal:** individuos, internos o externos, del organismo de certificación que llevan a cabo actividades para el organismo de certificación
NOTA Incluidos los miembros de comités y los voluntarios.
4. 17. **Solicitante:** persona que ha presentado una solicitud para ser admitido en el proceso de certificación.
4. 18. **Candidato:** Solicitante que ha cumplido prerrequisitos especificados y ha sido admitido en el proceso de certificación
4. 19. **Imparcialidad:** Presencia de objetividad
NOTA 1 Objetividad significa que no existen conflictos de intereses o que son resueltos de manera que no influyan negativamente en las posteriores actividades del organismo de certificación.
NOTA 2 Otros términos que son útiles para expresar el elemento de imparcialidad son: independencia, ausencia de conflicto de intereses, ausencia de sesgo, carencia de prejuicios, neutralidad, honradez, actitud abierta, ecuanimidad, actitud desinteresada, equilibrio.
4. 20. **Equidad:** Igualdad de oportunidades de éxito proporcionada a cada candidato en el proceso de certificación
4. 21. **Validez:** Evidencia de que la evaluación mide lo que se intenta medir como se define en el esquema de Certificación
NOTA En esta Norma Internacional “validez” también se utiliza con el significado del adjetivo “válido”.
4. 22. **Fiabilidad:** indicador del grado de concordancia entre las calificaciones del examen (3.9) correspondientes a diferentes momentos y lugares de examen, diferentes formas de examen y diferentes examinadores
4. 23. **Apelación:** solicitud presentada por un solicitante (3.13), candidato (3.14) o persona certificada, para que se reconsidere cualquier decisión tomada por el organismo de certificación relacionada con su estado de certificación deseado
4. 24. **Queja:** Expresión de insatisfacción, distinta de una apelación (3.19), presentada por un individuo u organización a un organismo de certificación, relacionada con las actividades de dicho organismo o persona certificada, para la que se espera una respuesta
NOTA Adaptada de la Norma ISO/IEC 17000:2004, definición 6.5.
4. 25. **Parte interesada:** Individuo, grupo u organización afectada por el desempeño de una persona certificada o del organismo de certificación.
EJEMPLOS La persona certificada, el usuario de los servicios de la persona certificada, el empleador de la persona certificada, los consumidores, la autoridad gubernamental.
4. 26. **Vigilancia:** Seguimiento periódico, durante los periodos de certificación, del desempeño de una persona certificada para asegurar el cumplimiento continuo con el esquema de certificación

5. Políticas



Certificación de personas

Coordinación de Auditorías

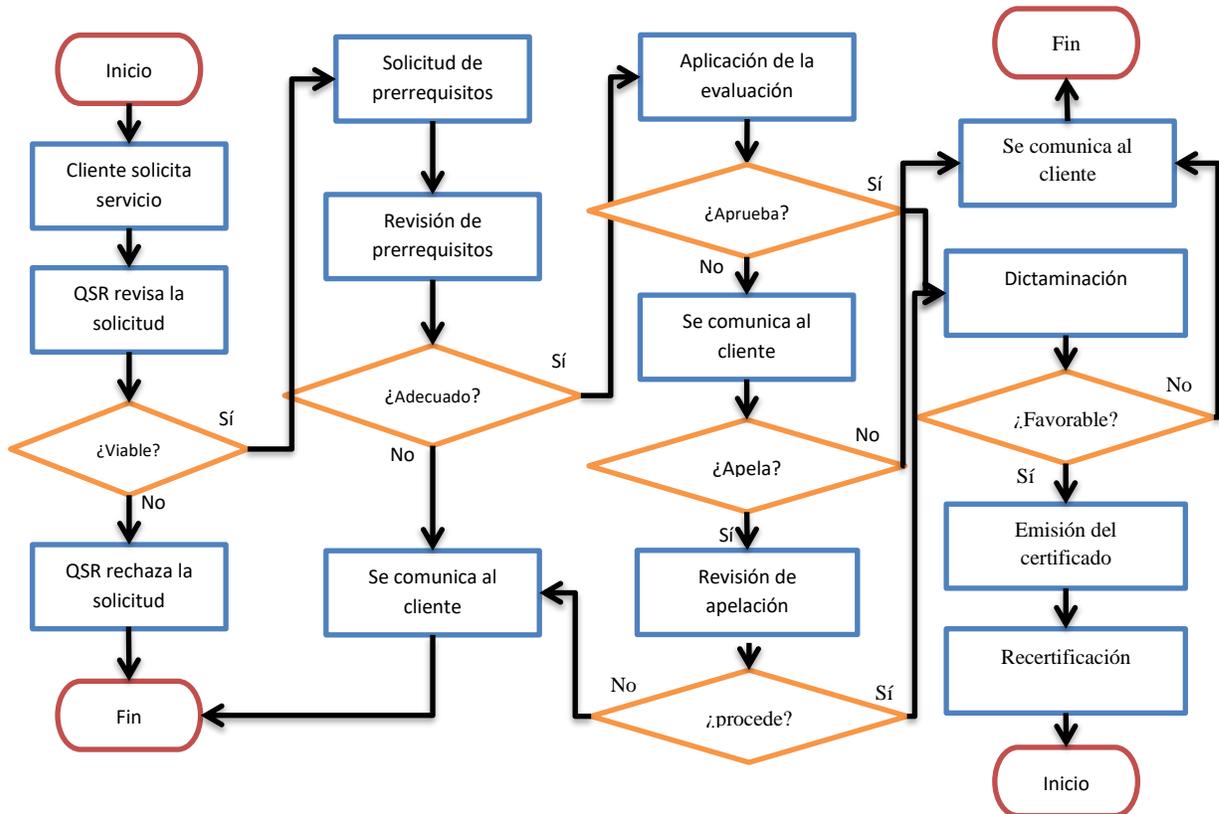
5. 1. **Confidencialidad:** Todas las personas que participen en cualquier etapa del proceso de certificación serán responsables de salvaguardar la confidencialidad de la información que les proporcione el candidato/cliente. Las personas que hagan uso de la información proporcionada por el candidato/cliente para fines distintos a la certificación de la persona serán sujetas a sanciones legales conforme al acuerdo legal que han firmado con QSR.
5. 2. **Imparcialidad:** Todas las personas que participen en cualquier etapa del proceso de certificación deberán declarar a la alta dirección cuando existan riesgos a la imparcialidad con el candidato/cliente como conflicto de interés, familiaridad, amistad, relación laboral o personal o cualquier otra situación que pueda perjudicar a favor o en contra del proceso de certificación. Las personas que presenten riesgos a la imparcialidad no podrán participar en el proceso de certificación.
5. 3. **Seguridad:** Será responsabilidad de QSR la seguridad del candidato durante su estancia en las instalaciones de QSR, por lo cual se le deben indicar las acciones a seguir en caso de una emergencia. De igual forma, el vigilante deberá asegurarse en todo momento durante la aplicación del examen, que el candidato no está cometiendo ningún acto fraudulento que le ayude a obtener una calificación aprobatoria. QSR deberá asegurar que el examen esté en óptimas condiciones para su aplicación y que se salvaguarde adecuadamente en medios electrónicos o físicos para evitar su deterioro o pérdida. Si se detecta intento de fraude por algún candidato o examinador IQSR dará por finalizado y cancelado el proceso de certificación para el candidato y el examinador será dado de baja y sujeto al proceso legal correspondiente.
5. 4. **Suspensión:** Cuando una persona certificada incumpla con alguna de las cláusulas del contrato de prestación de servicios FPVT-15-5, al recibir una queja relativa al incumplimiento del código de conducta o cuando no se cubra el costo del servicio, será sujeto a suspensión de su certificado hasta que las situaciones que originaron la suspensión se corrijan. Un certificado suspendido tiene una marca de agua con la leyenda suspendido y se sube a la página web del código QR.
5. 5. **Cancelación:** Cuando una persona certificada no resuelva las causas que originaron su suspensión en un plazo de 3 meses posteriores a la suspensión, cuando le sean imputables las quejas que levantaron hacia ella como resultado de una investigación o por su propia decisión, el certificado será cancelado y no se podrá restaurar. Un certificado cancelado tiene una marca de agua con la leyenda cancelado y se sube a la página web del código QR.
5. 6. **Necesidades especiales:** QSR no considerará la adaptación del proceso a necesidades especiales como evaluación remota, solamente se aplicarán evaluaciones presenciales, en las instalaciones correspondientes, conforme al esquema de certificación.

6.0 Desarrollo



Certificación de personas

Coordinación de Auditorías



7.0 Proceso de certificación

7.1 Solicitud del servicio:

El cliente solicita el servicio de certificación por correo electrónico contacto@qsr.com.mx, página web www.qsr.com.mx o al teléfono 5571587984.

El área de ventas envía por correo electrónico el Cuestionario de Evaluación Preliminar para Personas FPVT-14-1-2 para recabar la información general del solicitante y la confirmación de que cuenta con la información suficiente para cubrir los prerequisites del esquema de certificación para otorgar el servicio y la política de privacidad para el tratamiento de su información personal.

El cliente llena y firma de aceptado el Cuestionario de Evaluación Preliminar para Personas FPVT-14-1-2 y la regresa al área de ventas, quien a su vez la canaliza a coordinación de aseguramiento de la calidad.

El coordinador de aseguramiento de la calidad revisa el Cuestionario de Evaluación Preliminar para Personas FPVT-14-1-2 para determinar si QSR tiene la capacidad técnica para atender el servicio.

Si QSR NO cuenta con la capacidad para atenderlo, informa al cliente mediante correo electrónico donde se justifiquen las razones del rechazo.



Certificación de personas

Coordinación de Auditorías

Si el organismo cuenta con la capacidad y no se detectan riesgos a la imparcialidad para atender el servicio, se elabora la factura correspondiente al servicio y se envía al cliente junto con el esquema de certificación correspondiente.

Cuando el cliente envíe el comprobante de pago, se solicita al cliente que envíe la información para cubrir los prerrequisitos del esquema de certificación y su identificación oficial.

7.2 Revisión de registros de los prerrequisitos

Cuando el cliente acepta la cotización el área de ventas envía el contrato de prestación de servicios **FPVT-14-5** para firma, y el coordinador de auditorías solicita al candidato la evidencia que demuestra que cuenta con los prerrequisitos de la certificación, de igual forma se le asigna un folio de certificación conforme al procedimiento **PCO-27** Gestión del Certificado.

El Coordinador de Auditorías realiza la revisión de los prerrequisitos de la evidencia objetiva y en caso de ser suficiente, programa la evaluación en sitio en las instalaciones de QSR, los resultados se registran en el formato **FPCA-37-1** Revisión de los prerrequisitos.

7.3 Planificación del servicio

Para la evaluación en sitio, el coordinador de auditorías cita al candidato y a un examinador o examinadores aprobados previamente por QSR con la competencia necesaria para la aplicación del examen del esquema pertinente, al citar a los examinadores se les debe enviar la lista de candidatos por correo pidiéndoles que expresen si tienen algún conflicto de intereses con uno o más de los candidatos. En caso de que el examinador no tenga disponibilidad o tenga conflicto de interés se reprograma o se busca otro examinador.

El coordinador de auditorías establecerá la fecha de aplicación del examen con base en el número de candidatos a la certificación que soliciten el servicio, se programará desde 1 hasta 6 candidatos máximo por día.

El coordinador designará a una persona como vigilante durante la aplicación del examen para asegurar que las actividades se realicen conforme al presente procedimiento y no se presenten riesgos de imparcialidad, confidencialidad ni fraude. La persona designada como vigilante no puede participar de ninguna otra forma ni con otro rol, durante el proceso de certificación de las personas que vigilará.

El vigilante debe asegurarse que todos los mecanismos de evaluación se aplican de forma equitativa y válida. Para esto, supervisará que:

1. Las evaluaciones son las mismas para todos los candidatos de acuerdo con el esquema solicitado;
2. Los recursos, instalaciones, materiales u otras condiciones específicas para la evaluación de un esquema de certificación son las mismas para el grupo evaluado. Casos específicos son:



Certificación de personas

Coordinación de Auditorías

- El tiempo para realizar el examen teórico será de 4 horas a partir de la hora programada;
 - Las evaluaciones en campo se deberán realizar con los mismos criterios de superficie, personas a cargo y cantidad de actividades.
 - A toda persona que sea detectada en un intento de fraude como copiar respuestas, sacar acordeones, intento de soborno al examinador o vigilante, suplantación de identidad u otra situación, se le dará por terminado el proceso de certificación. En caso de no estar de acuerdo con esta decisión cuentan con el recurso de apelación para revisar su caso específico.
3. No se discrimina a los candidatos por ningún motivo.

Previo a la aplicación del examen, el coordinador de auditorías debe asegurarse de que se cuentan con todos los recursos necesarios para las evaluaciones.

7.4 Evaluación en sitio

El día de aplicación del examen, el coordinador debe asegurar que se encuentren en el lugar los candidatos, el o los examinadores y los recursos suficientes para realizar el examen.

El examinador aplicará el examen **FPCA-37-3-X** del esquema de certificación aplicable al candidato, para lo cual se deben seguir los siguientes pasos:

4. Ubicar al candidato en un lugar con condiciones de ruido, iluminación y temperatura adecuadas;
5. En caso de haber más de un candidato, separarlos a una distancia de al menos 1.5 metros;
6. Solicitar al candidato la firma del acuerdo de no divulgación **FPCA-37-4**;
7. Solicitar la identificación oficial del candidato para confirmar su identidad;
8. Solicitar al candidato que se retire prendas grandes como sudaderas o chamarras, así como cualquier dispositivo electrónico y colocarlas en un lugar seguro.
9. Comunicar al candidato que cuenta con 1 hora para finalizar el examen;
10. Comunicar al candidato que en caso de presentarse riesgos de fraude se cancelará su examen.
11. Entregar el FPCA-37-3-X Examen al candidato del esquema de certificación aplicable, asegurándose de no entregar la guía de evaluación anexa, ya que contiene las respuestas.

Al finalizar el examen, el candidato lo entregará al examinador y este lo calificará.

Una vez calificado el examen, el examinador entregará el examen al coordinador de auditorías para su gestión.

Los candidatos que hayan aprobado el examen escrito con al menos 80% de respuestas correctas se les programará una evaluación en su sitio de trabajo para evaluar su desempeño de forma práctica. La evaluación práctica la realizará el mismo examinador que aplicó el examen teórico, a menos que haya una razón para programar a otro diferente. La evaluación se registrará en el **FPCA-37-6-1** Evaluación práctica del esquema de certificación aplicable.



Certificación de personas

Coordinación de Auditorías

7.5 Toma de decisión

El coordinador de auditorías recopilará los siguientes documentos y convocará a una reunión con un experto técnico para tomar la decisión de certificación:

FPVT-14-1-2 Cuestionario de evaluación preliminar personas

FPVT-13-5-1 Contrato de certificación de personas

FPCA-37-1 Revisión de los prerrequisitos

Registros del cumplimiento de los prerrequisitos

FPCA-37-3-X Examen teórico

FPCA-37-4 Acuerdo de no divulgación

FPCA-37-6-X Evaluación práctica

El coordinador de auditorías revisará los tres documentos y tomará la decisión con respecto a la certificación, positiva en caso de que considere que se cumplen los criterios de certificación del esquema y negativo en caso contrario, la dictaminación se registrará en el documento **FPCO-23-15 Dictaminación de certificación**.

Cuando la decisión sea de otorgar la certificación, se gestionará la elaboración del certificado con vigencia de 3 años a partir de la fecha de toma de decisión.

Cuando la decisión sea de NO otorgar la certificación, se comunicará al cliente la decisión y que cuenta con el recurso de apelación en caso de no estar de acuerdo con la decisión final, para lo cual se le pedirá una justificación de la apelación y las evaluaciones serán revisadas nuevamente por un examinador diferente.

7.6 Vigilancia

La vigilancia será conforme al esquema de certificación, en caso de aplicar vigilancia se realizará conforme a lo siguiente.

El coordinador de auditorías programará las vigilancias del esquema de certificación según corresponda en el **FPCA-15-14 Programa de auditorías**.

Un mes antes de que se cumpla el periodo de vigilancia, el coordinador de auditorías solicitará al cliente que envíe información documental que demuestre la experiencia laboral que ha tenido durante el último año relevante para el esquema de certificación. El coordinador de auditorías verificará dicha evidencia y en caso de ser válida, se permitirá que el cliente mantenga su certificación.

En caso de que la persona certificada no haya tenido experiencia laboral con respecto al esquema de certificación, se solicitará que se presente en las instalaciones de QSR para realizar nuevamente el proceso de evaluación y dictaminación inicial.

7.7 Renovación

La Renovación del certificado se realizará conforme al esquema de certificación aplicables, cuando la renovación sea aplicable se realizará conforme a lo siguiente:



Certificación de personas

Coordinación de Auditorías

Cuando se haya cumplido la vigencia del certificado, el coordinador de auditorías solicitará al cliente que se presente en las instalaciones para realizar el proceso de recertificación conforme al esquema de certificación aplicable.

Nota: El esquema de certificación para funciones de seguridad privada con alcance en Supervisión de servicios de seguridad privada intramuros no tiene renovación del certificado, por lo que una vez que el certificado pierda su vigencia, el candidato deberá realizar el proceso inicial nuevamente.

7.8 Suspensión y cancelación.

7.8.1 Suspensión.

Los criterios para la suspensión de una certificación se rigen conforme a lo establecido en el esquema de certificación aplicable, el coordinador de auditorías notificará a la persona certificada por correo electrónico sobre la situación de suspensión y la investigación que se llevará a cabo, solicitando que no se haga uso del certificado hasta que se haya resuelto

, siempre que se incurra en alguna de las siguientes situaciones:

1. Incumplimiento del contrato de prestación de servicios **FPVT15-5**;

Cuando haya incumplimiento del contrato, la coordinación de auditorías contactará a la persona certificada para realizar una reunión con la alta dirección y realizar en medida de lo posible un acuerdo para subsanar el incumplimiento, cuando no se llegue a ningún acuerdo por ambas partes se procederá a cancelar el certificado.

2. Al recibir una queja relativa al incumplimiento del código de conducta

El coordinador de auditorías contactará a la persona certificada para notificarle que debido a una queja el certificado se encuentra suspendido y convocará a una reunión con la parte que presentó la queja (cuando sea posible) para clarificar la situación y hacer una descripción del problema que será documentado en un FPSG-12-1 Reportes de hallazgos. Si el resultado de la investigación determina que la queja no es imputable a la persona certificada, se levantará la suspensión. En caso contrario, el certificado se cancelará.

3. Cuando no se cubren los costos de la certificación.

Si la persona certificada debe cubrir costos adicionales al pago inicial, como resultado de una negociación con QSR, estará obligada a cubrir dichos costos en tiempo y forma, si la persona no pudiera cubrir dichos costos, la coordinación de auditorías suspenderá su certificado y le notificará al cliente que hasta cubrir el monto se mantendrá de esa forma.

Cuando existan razones técnicas para la suspensión de la certificación, el coordinador de auditorías convocará a al menos 2 expertos técnicos para la revisión del caso y registrará los resultados en una minuta de acuerdos.

7.8.2 Cancelación

Los criterios para la cancelación de una certificación se rigen conforme a lo establecido en el esquema de certificación aplicable, siempre que se incurra en alguna de las siguientes situaciones:

1. Una certificación se mantiene suspendida por tres meses sin respuesta o solución por parte de la persona certificada.
2. Si una persona certificada renuncia a su certificación por voluntad propia.
3. Violación de las reglas de uso del certificado.

Una vez cancelada una certificación no se podrá restaurar y la persona deberá aplicar el procedimiento completo nuevamente para poderse certificar.



Certificación de personas

Coordinación de Auditorías

Cuando existan razones técnicas para la cancelación de la certificación, el coordinador de auditorías convocará a al menos 2 expertos técnicos para la revisión del caso y registrará los resultados en una minuta de acuerdos.

7.9 Análisis de métodos de evaluación.

Para que los métodos de evaluación para los esquemas de certificación sean válidos y justos deben contemplar al menos 3 de los siguientes tipos de evaluación:

1.- Revisión de los registros

Cuando el esquema de certificación solicite prerrequisitos, se deberá corroborar su veracidad, autenticidad, coherencia y vigencia.

2.- Retroalimentación

Cuando se solicite experiencia laboral las referencias directas de anteriores empleadores pueden constituir un indicador de conocimientos y habilidades, pero es importante observar que, a veces, los empleadores excluyen específicamente la información negativa.

Las referencias personales pueden constituir un indicador de conocimientos y habilidades. Es improbable que un candidato proporcione una referencia personal que pudiera suministrar información negativa.

Las referencias de colegas pueden constituir un indicador de conocimientos y habilidades. Este tipo de referencias puede estar influenciado por las relaciones entre colegas.

La retroalimentación de los clientes puede constituir un indicador de conocimientos y habilidades.

La retroalimentación por sí sola no constituye una evidencia satisfactoria de competencia.

3.- Entrevistas

Las entrevistas pueden ser útiles para obtener información sobre conocimientos y habilidades solicitados por el esquema de certificación.

Las entrevistas de trabajo pueden servir para entrar en el detalle de la información proporcionada por el curriculum vitae y la experiencia laboral anterior en cuanto a los conocimientos y las habilidades.

Las entrevistas como parte de las revisiones del desempeño pueden aportar información específica sobre conocimientos y habilidades.

Esta técnica puede utilizarse después de observar al candidato desempeñar sus actividades.

Esta técnica puede resultar particularmente útil al determinar las competencias relativas a una competencia técnica específica.

Se puede obtener evidencia directa de demostración de la competencia mediante una entrevista estructurada con los registros apropiados con respecto a los criterios de competencia especificados.

Las entrevistas se pueden utilizar para evaluar las habilidades del lenguaje, de comunicación e interpersonales.

4.- Observaciones

Observar a una persona mientras desempeña una tarea puede proporcionar evidencia directa de la competencia como aplicación práctica de los conocimientos y habilidades para conseguir un resultado deseado. Este método de evaluación es útil para todas las funciones, tanto del personal administrativo, directivo y operativo. Es útil observar periódicamente a una persona para confirmar que mantiene su competencia.

5.- Exámenes

Los exámenes escritos pueden proporcionar evidencias buenas y bien documentadas de los conocimientos, y, dependiendo de los métodos, también de las habilidades.

Un examen oral puede proporcionar buenas evidencias de los conocimientos (dependiendo de la competencia del examinador), y resultados limitados sobre las habilidades.

Los exámenes prácticos pueden proporcionar un resultado equilibrado sobre los conocimientos y las habilidades, dependiendo del proceso de examen y de la competencia del examinador. Los métodos pueden



Certificación de personas

Coordinación de Auditorías

consistir, por ejemplo, en un juego de roles, estudios de casos, simulación de estrés o situaciones que puedan surgir en el trabajo

7.10 Selección y aprobación de examinadores y expertos técnicos.

La coordinación de recursos humanos buscará a posibles examinadores publicando en linked in u otras plataformas la vacante de examinador y/o experto técnico.

Los examinadores o expertos técnicos deben tener competencia afín al esquema de certificación que se va a examinar conforme a la descripción de puesto FPRH-13-8 Examinador o FPRH-13-8 Experto técnico para esquema de certificación de supervisión de seguridad privada.

La coordinación de recursos humanos evaluará las competencias del examinador o experto comparando los registros que presenten para demostrar su competencia técnica contra la descripción de puestos correspondiente, la evidencia mostrada puede ser:

- Constancias de cursos tomados
- Certificaciones obtenidas
- Experiencia laboral
- Título de carrera técnica, licenciatura o posgrado

Nota: La evidencia de la competencia mostrada por examinadores y expertos técnicos debe ser verificada por el coordinador de auditorías para asegurar la veracidad de la información mostrada. Dicha verificación deberá hacerse por los canales oficiales de la organización que haya emitido la evidencia y siempre que exista una forma de verificar su trazabilidad. Se debe verificar que las fechas, temas, personas, folios u otros mecanismos de validez sean congruentes entre la evidencia mostrada y lo publicado por la organización emisora.

Si el candidato a examinador cuenta con los registros de su competencia deberá aplicar el examen escrito del esquema de certificación que va a evaluar y obtener una calificación de al menos el 80%.

Las personas que participen en la elaboración y/o revisión del esquema de certificación o los exámenes no aplicarán el examen escrito debido a la imparcialidad, sin embargo, podrán participar también como examinadores.

Los candidatos a examinadores que aprueben el examen escrito y tengan la evidencia de su competencia completa participarán en un curso de inducción de QSR donde se les explicará el proceso de certificación y todo lo relacionado con la aplicación del examen, al finalizar se les otorgará una constancia como evidencia.

Para finalizar, el examinador o experto técnico firmará los siguientes documentos para salvaguardar la imparcialidad del proceso de certificación:

- Carta declaratoria de actividades
- FDDG-3-1 Compromiso de ética y confidencialidad
- FPCA-19-7 Contrato para personal evaluador
- Política de imparcialidad

Los examinadores y expertos técnicos serán capacitados con respecto al sistema de gestión de IQSR y los procedimientos y esquemas de certificación correspondientes a su competencia, con la finalidad de que entiendan el proceso de certificación.



Certificación de personas

Coordinación de Auditorías

Se integrará un expediente físico o digital donde se conserven los registros de la competencia de los examinadores y las salvaguardas de la imparcialidad y confidencialidad.

Se le dará seguimiento al desempeño de los examinadores mediante la retroalimentación de los candidatos evaluados con encuestas de satisfacción, así como con los exámenes calificados por ellos, principalmente las respuestas abiertas, los exámenes y evaluaciones en sitio serán testificados por otro examinador para determinar la confiabilidad de su juicio.

7.11 Seguridad

7.11.1 Seguridad de los materiales del examen:

- a) Ubicación de los materiales: Los materiales para el examen son archivos digitales, documentos impresos y lápices. Los documentos estarán resguardados de forma digital en el OneDrive de IQSR al cual solo tiene acceso el coordinador de aseguramiento de la calidad y el coordinador de auditorías y serán impresos en el centro del examen solo cuando se vayan a aplicar. Los exámenes impresos serán entregados por el coordinador de auditorías al examinador el día programado y supervisará que el examinador haga entrega de los exámenes a los candidatos cuando se haya confirmado su identidad. Para las evaluaciones en campo, un representante de IQSR proporcionará el documento al evaluador en el sitio acordado para la evaluación (instalaciones del candidato)
- b) Centro de examen; Insurgentes sur 859, Piso 2, Col. Nápoles, Benito Juárez, CDMX, C.P. 08710, así como: las instalaciones de trabajo del candidato a evaluar en campo.
- c) Naturaleza de los materiales: electrónicos y papel.
- d) Etapas del proceso del examen ver 7.1 al 7.5 del presente procedimiento.
- e) Amenazas resultantes del uso repetido de los materiales del examen: Existe la posibilidad de que se filtren las preguntas de las evaluaciones por lo cual, serán cambiadas ya sea de orden para exámenes escritos, como de contenido, al menos una vez al año, cuando se detecte que hay calificaciones iguales en diferentes grupos de candidatos en un lapso corto de tiempo, se haya extraviado un examen o exista otra sospecha de que se ha filtrado el examen.

7.11.2 Mitigación de las tentativas de fraude en el examen:

- a) El examinador debe solicitar al candidato la firma del acuerdo de no divulgación FPCA-37-4;
- b) El coordinador de auditorías fungirá como vigilante durante el examen;
- c) El examinador debe confirmar la identidad del candidato con una identificación oficial con fotografía;
- d) El examinador debe solicitar al candidato que se retire prendas grandes como sudaderas o chamarras, así como cualquier dispositivo electrónico y colocarlas en un lugar seguro;
- e) No se permitirá la salida del lugar de evaluación para evitar el acceso a ayuda externa.
- f) El vigilante también supervisará la calificación de los exámenes para evitar tentativa de fraude.

7.12 Modificación del esquema de certificación

7.12.1 Cuando existan cambios al esquema de certificación, certificado o cualquier documento considerado información pública, el coordinador de auditorías debe notificar al responsable de diseño sobre dichos cambios y supervisar que se apliquen correctamente.

7.12.2 El responsable de la página web debe notificar al coordinador de auditorías cualquier anomalía que se presente en la página web, así como de cualquier cambio que se vaya a realizar y haya sido solicitado por otra persona del organismo.



Certificación de personas

Coordinación de Auditorías

7.13 Expedientes de las personas certificadas

7.13.1 El coordinador de auditorías conserva los registros siguientes registros de cada persona certificada:

1. FPVT-14-1-2 Cuestionario de evaluación preliminar personas
2. FPVT-13-5-1 Contrato de certificación de personas
3. FPCA-37-1 Revisión de los prerrequisitos
4. Registros del cumplimiento de los prerrequisitos
5. FPCA-37-3-X Examen teórico
6. FPCA-37-4 Acuerdo de no divulgación
7. FPCA-37-6-X Evaluación práctica
8. FPCO-23-15 Dictaminación de la certificación
9. FPCO-27-1-16 Certificado de personas

7.12.2 Los registros se conservan digitalmente en la carpeta INTERNATIONAL QUALITY SOLUTION REGISTER / CLIENTES QSR2 / PERSONAS / NOMBRE DE LA PERSONA del Onedrive de QSR. Se conservarán los registros del cliente sin tiempo definido.

Se conserva físicamente el expediente en una carpeta en las oficinas de QSR ubicadas en Eugenia 13, Nápoles, Benito Juárez, CDMX, C.P. 03810. El expediente físico será solo para revisión de la alta dirección y no requiere controles de preservación ya que se tiene el respaldo digital. Solo el personal de QSR puede acceder a los registros ya que han firmado acuerdos de confidencialidad.

8. Control de cambios

Revisión anterior	Descripción del cambio	Revisión actual	Fecha del cambio
0	Se agrega el Anexo 1: Validación del esquema de certificación para SSP con base en el IAF MD 25:2023	1	17/01/2024
1	Se modifican las actividades del procedimiento para que sea más específico.	2	10/06/2024
2	Por cierre de no conformidades se modifica: <ul style="list-style-type: none">- Metodología para cancelación y suspensión- Exclusión de la renovación de certificación- Exclusión de las necesidades especiales y adición del análisis de métodos de evaluación- Se agrega el apartado de selección de examinadores- Se agrega el apartado de seguridad	3	15/07/2024



Certificación de personas

Coordinación de Auditorías

	- Se agrega el apartado de análisis de métodos de evaluación.		
3	Ajuste del 7.10, se agrega el 7.12	4	30/08/2024
4	Ajuste general de las actividades	5	03/10/2024
5	Se comunica la política de privacidad desde el primer contacto con los solicitantes.	6	15/10/2024
6	Se agrega el apartado 7.12 para requisitos específicos de los registros de la certificación.	7	20/06/2025
7	Se modifica la metodología para la toma de decisión 7.5, la revisión de evidencia de competencia 7.10 y las actividades del vigilante 7.3	8	26/06/2025