

# **MANUAL DE IMPARCIALIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS OCPA**

**CONTENIDO****INTRODUCCIÓN**

- 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.**
- 2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.**
- 3. POLÍTICAS.**
- 4. GESTIÓN DE IMPARCIALIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD.**
- 5. NORMA TÉCNICA.**
- 6. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN**
- 7. COMPROMISO DE IMPARCIALIDAD, INDEPENDENCIA, INTEGRIDAD Y CONFIDENCIALIDAD.**
- 8. FINALIDAD DEL PROCESO.**
- 9. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

## INTRODUCCIÓN

Por medio del presente documento el Organismo de Certificación de Personas ACTER, en lo sucesivo “OCPA” , reglamenta su proceso de Certificación de Personas, de manera imparcial, objetiva, equitativa, válida y fiable. Para lo anterior, se creó el Organismo de Certificación de personas que tendrá plena autonomía, independencia, transparencia bajo un sistema de gestión de calidad en su estructura política y procedimientos.

El OCPA cuenta con el compromiso y apoyo de la Junta Directiva de OCPA para mantener la imparcialidad en las actividades de certificación de personas, con el fin de asegurar que todo el personal interno o externo que participa en el proceso de certificación de personas, desempeñe sus actividades garantizando la Imparcialidad, independencia, integridad, seguridad y confidencialidad de las mismas y que actúa libre de presiones personales, familiares, laborales, económicas o de otra índole proveniente de terceros.

De igual manera, la Junta Directiva está comprometida a actuar sobre los conflictos de intereses que se pudieran presentar y a asegurar la objetividad en todas las actividades del proceso de certificación personas, todas estas reglamentaciones son de libre consulta y pueden ser consultadas en la página web de OCPA.

Para lo anterior, toda actuación que OCPA realice en cuanto a certificación deberá atenerse a lo escrito en él y en la totalidad de normas que lo reglamentan actualmente o en un futuro.

## 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Las normas contenidas en el presente documento serán aplicables al proceso de certificación o acreditación al interior de la OCPA, a sus funcionarios, miembros activos o no, asociados, candidatos, evaluadores, miembros de la Junta Directiva y en general a todos los participantes de la misma, e incluye los requisitos generales y específicos del proceso de certificación, el desarrollo, mantenimiento y aplicación del proceso de certificación.

## 2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones establecidos en la Guía NTC 3113 y la Norma ISO 9000.

2.1 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 del certificado y el uso de certificados y logotipos y marcas.

2.2 Esquema de certificación. Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades para lograr los resultados previstos y otros requisitos relacionados con las categorías de ocupaciones específicas o habilidades de personas

2.3 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.

2.4 Propietario del esquema: Organización que es responsable de desarrollar y mantener un esquema de certificación.

La organización puede ser el propio organismo de certificación, una autoridad gubernamental u otra entidad.

2.4.1 Apelación: Solicitud presentado por un aspirante, candidato o persona certificada, para considerar cualquier decisión adversa tomada por el organismo de certificación relacionada con el estado de certificación deseado.

2.4.2 Candidato: Aspirante que ha cumplido los requisitos previos especificados, permitiendo su participación en el proceso de certificación.

2.4.3 Esquema de certificación: Requisitos específicos de certificación relacionados con categorías especificadas de personas a las que se aplican las mismas normas y reglas particulares, y los mismos procedimientos.

2.4.4 Sistema de certificación: Conjunto de procedimientos y recurso para llevar a cabo el proceso de certificación de acuerdo con el esquema de certificación que resulta en el otorgamiento de un certificado de competencia incluyendo el mantenimiento.

2.4.5 Competencia: Capacidad demostrada para aplicar conocimientos y/o habilidades y, cuando corresponda, atributos personales demostrados, como se define en el esquema de certificación.

2.4.6 Queja: Solicitud, en el ámbito de la evaluación de la conformidad, distinta de una apelación, presentada por una organización o persona a un organismo de certificación, de acción correctiva relacionada con las actividades de dicho organismo o con las de cualquiera de sus clientes.

2.4.7 Evaluación: Proceso que evalúa el cumplimiento de una persona con los requisitos del esquema, que conduce a una decisión de certificación.

2.4.8 Examen: Mecanismo que es parte de la evaluación, que mide la competencia de un candidato por uno o varios medios tales como medios escritos, orales, prácticos y por observación.

2.4.9 Examinador: Persona con calificaciones técnicas y personales pertinentes, que es competente para llevar a cabo y/o calificar un examen.

2.4.10. 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.

2.4.11 Calificación: Demostración de atributos personales, educación, formación y/o experiencia laboral

### 3. POLÍTICAS

El OCPA realizará el proceso de evaluación y certificación de los participantes del proceso de idoneidad de personas teniendo en cuenta lo siguiente:

3.1 Imparcialidad, independencia e integridad: El OCPA, considera como estratégico para su gestión garantizar la imparcialidad, independencia, integridad y confidencialidad en el ejercicio de las actividades de certificación y por consiguiente el valor que le otorga reside en el grado de confianza que confieren sus actuaciones, se pretende obtenerlo con una evaluación objetiva, imparcial y competente, razón por la cual se compromete con el cumplimiento de los mandatos del organismo de acreditación, de los requisitos de las normas y de las regulaciones asociadas, del ordenamiento ético que le corresponde.

3.2 Confidencialidad de la información: Los lineamientos que se deben seguir en el manejo de la información del proceso, buscan proteger la información y la divulgación no autorizada a terceros. Todo el personal que participa en el proceso de certificación de personas de OCPA debe firmar el documento de confidencialidad sin excepción, dado que la información que maneja y administra el proceso de certificación es muy sensible, los datos que se obtienen de los participantes en el proceso deben ser mantenidos bajo una confidencialidad total y finalmente la pérdida o mal uso afecta la credibilidad del proceso y podría llevar a la violación de normas legales o contractuales.

3.3 Seguridad del proceso: Abarca todas las actividades que despliega el proceso de certificación de personas OCPA, desde la fase de difusión hasta la de entrega y seguimiento de certificados, todo ello

bajo parámetros de preservación, aseguramiento y cumplimiento de aspectos legales que rigen dicha materia.

3.4 El OCPA se encargará del otorgamiento, mantenimiento, renovación, ampliación, reducción, suspensión y retiro de la certificación, con base en el Reglamento de Certificación de Personas, en especial los lineamientos contenidos en los módulos 1, 2, 3 y 4.

3.5 Resultados del proceso de certificación de personas OCPA: La normatividad propia de la certificación de la OCPS obliga a informar que el realizar el programa de capacitación total o parcialmente no asegura el resultado de la evaluación y esta depende únicamente de los conocimientos del aspirante. El proceso de evaluación se realiza con total independencia de la formación que imparte en sus procesos ACTER, dentro de las fechas establecidas o previamente concertadas con la entidad y se desarrolla con total imparcialidad y dentro del procedimiento establecido para ella.

El rigor de los procesos del OCPA permite incrementar la certeza en el manejo imparcial de los procesos.

3.6 El proceso de certificación del OCPA le permite a las entidades del sector asegurador verificar la idoneidad profesional del intermediario mediante la interacción de todos los participantes en el proceso, con un nivel de exigencia dado por la responsabilidad social que conlleva la intermediación del riesgo en el seguro, la credibilidad en el sector y la protección al consumidor de acuerdo con las normas establecidas para tal fin.

3.7 El OCPA debe propender por vincular a los empresarios del sector en el proceso de certificación en procura de obtener un resultado fiable en la idoneidad profesional y se compromete a respetar en cada momento los requisitos de presentación a la certificación asegurando la calidad de los certificados.

3.8 El OCPA se compromete a dar un tratamiento justo, equitativo, imparcial y oportuno a los reclamos, quejas y apelaciones que se presenten al proceso de certificación de personas OCPA.

#### 4. GESTIÓN DE IMPARCIALIDAD

El OCPA mediante su estructura, políticas y procedimientos consignados en el Manual del Sistema de Gestión de Calidad y en el Reglamento de Certificación de Personas ha delineado las normas para gestionar la Imparcialidad y asegurarse de que las actividades de certificación se realizan de la misma manera.

4.1. El OCPA certifica que tiene el compromiso de imparcialidad de la alta dirección y que tiene una declaración accesible al público por la cual reconoce la importancia de la imparcialidad en la realización de sus actividades de certificación, gestión a los conflictos de intereses y asegura la objetividad de sus actividades de certificación. Independencia, Integridad, Seguridad y Confidencialidad para el proceso de certificación de personas del OCPA.

4.2. El OCPA actúa de manera imparcial en relación con sus solicitantes, sus candidatos y sus personas certificadas.

4.3. Las políticas y los procedimientos de certificación de personas son equitativos para todos los solicitantes, candidatos y personas certificadas.

4.4. El OCPA no restringe el acceso a la certificación por razones financieras u otras condiciones limitantes, indebidas, tales como la membresía a una asociación o a un grupo. El OCPA no utiliza procedimientos destinados a limitar o impedir, de forma arbitraria, el acceso e solicitantes y candidatos a una certificación.

4.5. El OCPA es responsable de la imparcialidad de sus actividades de certificación y no permite que presiones comerciales, financieras o de otra índole comprometan dicha imparcialidad.

4.6. El OCPA identifica las amenazas para su imparcialidad de manera continua, lo cual incluye aquellas amenazas que se derivan de su actividad, las relaciones con los organismos relacionados, sus relaciones o las relaciones de su personal.

4.7. El OCPA certifica que analiza, documenta, elimina o minimiza los conflictos de intereses potenciales que surgen de sus actividades de certificación. El OCPA certifica que tienen mecanismos para eliminar, minimizar o gestionar dichas amenazas. Todas las fuentes potenciales de conflictos de intereses identificadas, ya sea que surjan de las actividades internas del OCPA, como de la asignación de responsabilidades a su personal, o de actividades de otras personas, organismos u organizaciones están debidamente cubiertas.

4.8. Las actividades de certificación han sido estructuradas y gestionadas de manera que se salvaguarda la imparcialidad lo cual incluye una participación equilibrada de las partes interesadas.

#### 5. NORMA TÉCNICA:

Para efectos de la certificación de competencias el OCPA se acoge en su totalidad a lo reglamentado en la Norma Técnica NTC- ISO/IEC COLOMBIANA 17024:2013, ISO/IEC 17024:2012..

## 6. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:

Con el esquema de certificación de personas el **OCPA** pretende:

3.1 Atender a una necesidad de mercado, en el desarrollo de profesionales idóneos en el área de seguros y reaseguros.

3.2 Mejorar la respuesta del sector asegurador a sus clientes mediante personal idóneo en cada una de sus diferentes áreas, brindando así seguridad a los clientes y mayor penetración del mercado.

3.3 Atender la obligación legal impuesta por la circular 050 de 2016 a las compañías de seguros de cerciorarse que sus intermediarios son idóneos y se encuentran capacitados para el ejercicio de la profesión.

3.4 Gestar un sistema de calidad en la intermediación de seguros que permita proteger al Consumidor de Seguros, mediante un programa de certificación con exigencias de calidad, ética y cumplimiento.

Este proceso establece los requisitos mínimos que debe cumplir un aspirante para obtener su certificación y está inspirado en los pilares de la circular 050 del 28 de noviembre de 2015, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

## 7. COMPROMISO DE IMPARCIALIDAD, INDEPENDENCIA, INTEGRIDAD Y CONFIDENCIALIDAD.

El OCPA mediante documento firmado por todas las personas involucradas en el proceso de certificación de personas (Miembros de Organismos de Certificación de personas OCPA, evaluadores, coordinación Logística, Auditores y colaboradores del proceso, funcionarios de ACTER que tengan relación con el proceso y demás) certifican su compromiso de imparcialidad, independencia, integridad y confidencialidad.

Cuando el OCPA contrate a una persona a la cual ha certificado se aplican todos los procedimientos establecidos para mantener la imparcialidad.

Dicho documento está referenciado en el formato XXXXXXXXXXXXX

## 8. FINALIDAD DEL PROCESO

Con el proceso el Organismo de Certificación de Personas "OCPA" pretende:

7.1. Atender a una necesidad de mercado, en el desarrollo de profesionales idóneos en el área de seguros y reaseguros.

7.2. Mejorar la respuesta del sector asegurador a sus clientes mediante personal idóneo en cada una de sus diferentes áreas, brindando así seguridad a los clientes y mayor penetración del mercado.



7.3. Atender la obligación legal impuesta por la circular 050 de 2016 a las compañías de seguros de cerciorarse que sus intermediarios son idóneos y se encuentran capacitados para el ejercicio de la profesión.

7.4. Gestar un sistema de calidad en la intermediación de seguros que permita proteger al Consumidor de Seguros, mediante un programa de certificación con exigencias de calidad, ética y cumplimiento.

7.5 Realizar el proceso de certificación de personas teniendo en cuenta la competencia laboral NCL 210301067 SENA.

Este proceso establece los requisitos mínimos que debe cumplir un aspirante para obtener su certificación y está inspirado en los lineamientos de la circular 050 del 28 de noviembre de 2015, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

## 9. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Para el manejo de la información durante y después de la evaluación para la certificación, el Organismo de Certificación de Personas OCPA establece los siguientes parámetros de control:

9.1. Registro vía web: Las personas interesada en obtener su certificación de idoneidad se inscriben a través de la plataforma virtual. [www.acter.org.co/certificación](http://www.acter.org.co/certificación)

9.2. Número por orden de inscripción: lo genera el sistema en forma automática.

9.3. Conversión de Número de Inscripción a Número Automático: este número automático es presentado como el código de la evaluación.

9.4. Conversión de Número Automático a Número Alfanumérico: Cuando se recibe la evaluación se vuelve alfanumérico para tener total imparcialidad con el evaluador.

9.5. Convertir los números de 1 a 10 en letras.

9.5.1. Estructura

- Año, número de proceso y número de inscripción automática.
- Se convierte a alfabético el número del proceso y el número automático de inscripción.
- Se puede cambiar por seguridad en los momentos requeridos.

9.6. Revisión de la cédula con el sistema de seguridad de OCPA, se verifican identidad ver cédula y datos de las bases de datos: simit, bdua, ruaf, contraloría, reg, asopagos, cfin, procuraduría, rut, runt, antecedentes judiciales ponel, contaduría y opcionalmente copnia, sisben, rama judicial, estado del trámite de la cédula de ciudadanía, documentos extraviados de al policía, libreta militar, cámara de comercio e icetex.

