



LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS EN CALIDAD E INNOVACIÓN

La nueva Red de Centros de Calidad

Certificación de personas en calidad e innovación



La certificación de personas, como cualquier otro proceso de certificación, es el **conjunto de actividades mediante el cual se asegura el cumplimiento con unos requisitos definidos**. En el caso de la **certificación de personas**, los requisitos son relativos a **criterios de competencia** tales como educación, formación, experiencia o habilidades personales.

La **certificación de personas** persigue aportar confianza en su competencia para realizar determinadas actividades, entendiendo por "competencia" en este contexto como:

Competencia = conjunto de conocimientos, experiencia y habilidades requeridas y demostradas para el desarrollo eficaz de las tareas encomendadas.

Certificación de personas en calidad e innovación



Estos criterios de competencia se evalúan por una **entidad independiente**, en base a unos requisitos contenidos en el **documento de referencia**. Estos documentos de referencia se conocen como **esquemas de certificación de personas**.

Los esquemas pueden responder o bien a requisitos gubernamentales o bien a un deseo o necesidad del mercado para establecer requisitos de credibilidad, confianza y mejora de la profesión.

Norma UNE-EN ISO/IEC 17024

Certificación de personas en calidad e innovación



El desarrollo de la actividad de certificación de personas presenta importantes diferencias en los diferentes países europeos. En muchos, como Alemania, Holanda y Reino Unido, se certifican personas en actividades tan singulares y variadas como personal sanitario, seguridad, asesores financieros, manipuladores de material peligroso, corredores de bolsa, instaladores de aparatos a gas, peritos tasadores, agentes de la propiedad inmobiliaria, verificadores de instalaciones eléctricas, personal ferroviario, etc.

En España la actividad se ha venido centrando en el **ámbito industrial**: la **dirección de proyectos (Ingeniería civil, I+D+i, software...)** u otras pertenecientes al ámbito regulado como la **instalación de gas**.



Beneficios para las personas certificadas

- La certificación de personas garantiza que dispone de unas competencias mínimas, avaladas por una entidad independiente a través de un proceso de certificación adecuado e imparcial.
- La certificación contribuye a su desarrollo personal y profesional dándole la seguridad de poseer las pautas adecuadas para llevar a cabo su trabajo.
- Los profesionales certificados están siempre al día en cuanto a los nuevos conocimientos y estrategias de gestión, disponiendo de las herramientas óptimas para la mejora continua.
- La certificación de personas es un valor diferenciador en el mercado laboral.

Beneficios para las organizaciones

- La certificación le garantiza los conocimientos, competencias, habilidades y experiencia de sus profesionales.
- Tendrá la confianza de que está contando con profesionales cualificados de los que obtendrá productividad desde el primer día.
- La certificación es un incentivo para sus empleados, al poner a su disposición una certificación reconocida a nivel nacional e internacional y avalada por un organismo acreditado.

Certificación de personas en calidad e innovación



PROCESO1 Diseño del Esquema de certificación (EC). Categorías

PROCESO 2
Aprobación y registro del EC

PROCESO 3
Solicitud de la certificación

PROCESO 4 Evaluación y examen

PROCESO 5 Asesoramiento

PROCESO 6 Decisión de la certificación

PROCESO 7 Entrega de los certificados

PROCESO 8 Renovación de la certificación

PROCESO 9 Apelaciones y reclamaciones

- Equidad, validez, fiabilidad y desempeño general de los procesos de evaluación
- Trazabilidad del proceso de evaluación.
- Imparcialidad



PROCESO 1. Diseño del esquema de certificación. Definición de categorías de personas

Se entiende por esquema de certificación (**modelo competencial**) al conjunto de competencias (capacidad para aplicar conocimientos y habilidades para lograr los resultados previstos) y otros requisitos relacionados con la categoría de ocupaciones específicas o habilidades de personas.

Se definirá un esquema de certificación para cada categoría de certificación.





Modelo Competencial

Experto en Gestión de la Calidad en Educación

Criterio 1. PLANIFICAR

Criterio 2. HACER

Criterio 3.
ANALIZAR

Criterio 4. ACTUAR

Subcriterio
1a. CALIDAD Y
GESTIÓN

Subcriterio
1b.
LIDERAZGO

Subcriterio
2a. DISEÑO

Subcriterio
2b. CADENA
DE LOGISTICA

Subcriterio 2c.
PROCESOS,
PRODUCTOS Y
SERVICIOS

Subcriterio
3a. ANÁLISIS

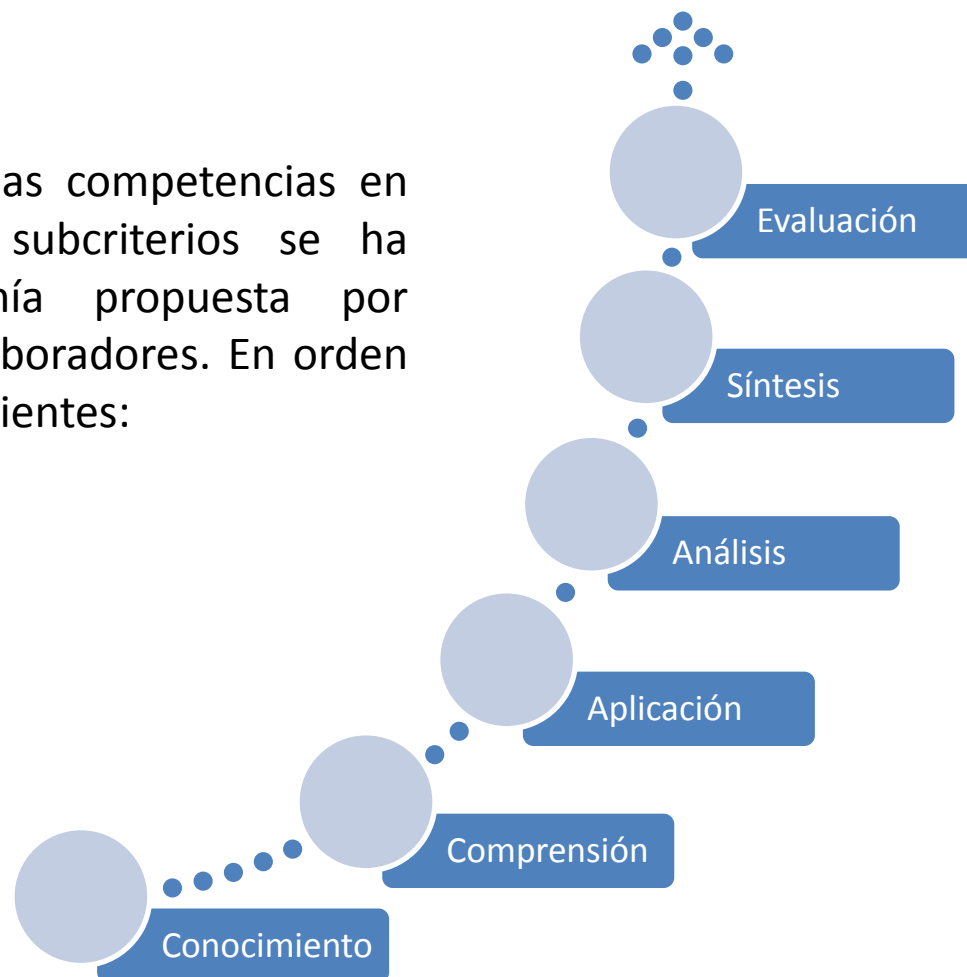
Subcriterio
4a. MEJORA
CONTINUA

Subcriterio
4b.
INNOVACIÓN



Taxonomía de Bloom

Para la definición de las competencias en cada uno de estos subcriterios se ha utilizado la taxonomía propuesta por Benjamín Bloom y colaboradores. En orden ascendente son los siguientes:





Taxonomía de Bloom

1 Conocimiento/recordar

Se refiere a la capacidad de recordar hechos específicos y universales, métodos y procesos, esquemas, estructuras o marcos de referencia sin elaboración de ninguna especie, puesto que cualquier cambio ya implica un proceso de nivel superior.

Requiere que el profesional repita algún dato, teoría o principio en su forma original.



Taxonomía de Bloom

2 Comprensión

Se refiere a la capacidad de comprender o aprehender; en donde el profesional sabe qué se le está comunicando y hace uso de los materiales o ideas que se le presentan, sin tener que relacionarlos con otros materiales o percibir la totalidad de sus implicaciones.

Requiere que el profesional explique las relaciones entre los datos o los principios que rigen las clasificaciones, dimensiones o arreglos en una determinada materia, conocimiento de los criterios fundamentales que rigen la evaluación de hechos o principios, y conocimientos de la metodología, principios y generalizaciones.



Taxonomía de Bloom

3 Aplicación

El profesional se guía por los mismos principios de la comprensión y la única diferencia perceptible es la cantidad de elementos novedosos en la tarea por realizar.

Requiere el uso de abstracciones en situaciones particulares y concretas. Pueden presentarse en forma de ideas generales, reglas de procedimiento o métodos generalizados y pueden ser también principios, ideas y teorías que deben recordarse de memoria y aplicarse.



Taxonomía de Bloom

4 Análisis

Consiste en descomponer un problema dado en sus partes y descubrir las relaciones existentes entre ellas. En general, la eventual solución se desprende de las relaciones que se descubren entre los elementos constituyentes.

Implica el fraccionamiento de una comunicación en sus elementos constitutivos de tal modo, que aparezca claramente la jerarquía relativa de las ideas y se exprese explícitamente la relación existente entre éstas.



Taxonomía de Bloom

5 Síntesis

Es el proceso de trabajar con fragmentos, partes, elementos, organizarlos, ordenarlos y combinarlos para formar un todo, un esquema o estructura que antes no estaba presente de manera clara.

Requiere la reunión de los elementos y las partes para formar un todo.

6 Evaluación

Se refiere a la capacidad para evaluar; se mide a través de los procesos de análisis y síntesis. Requiere formular juicios sobre el valor de materiales y métodos, de acuerdo con determinados propósitos. Incluye los juicios cuantitativos y cualitativos de acuerdo a los criterios que se sugieran (los cuales son asignados).



Modelo Competencial: Experto en Gestión de la Calidad en Educación

Nivel A: Recordar y entender: renombrar o reconocer términos, definiciones, hechos, ideas, materiales, metodologías, principios, etc. Leer y entender descripciones, comunicaciones, tablas, diagramas, directrices, regulaciones, etc.

Nivel B: Aplicar, analizar y evaluar. Conocer cuando y como usar las ideas los procedimientos, los métodos, las fórmulas, los principios y teorías. Descomponer la información en sus partes constituyentes y reconocer sus relaciones con otros y cómo están organizados. Identificar factores subnivel o los datos salientes de un escenario complejo. Hacer juicios sobre el valor de las ideas propuestas mediante la comparación de la propuesta de criterios específicos o estándares.



Modelo Competencial: Experto en Gestión de la Calidad en Educación

Criterio 1. PLANIFICAR

Subcriterio 1a. CALIDAD Y GESTIÓN

- Bases conceptuales de la calidad. (B)
- Naturaleza y estructura de los sistemas de gestión de la calidad. (B)
- Gestión empresarial. (B)
- Gestión de la Innovación. (B)
- Gestión de la Calidad en el ámbito de la educación. (B)

Subcriterio 1b. LIDERAZGO

- Actitudes. (B)
- Dirección de equipos y personas. (B)
- Gestión. (B)



Modelo Competencial: Experto en Gestión de la Calidad en Educación

Criterio 2. HACER

Subcriterio 2a. DISEÑO

- Papel del diseño en la calidad. (A)

Subcriterio 2b. CADENA DE LOGISTICA

- Elementos de gestión de la cadena de suministros. (A)
- Procedimientos de calidad en compras. (A)

Subcriterio 2c. PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

- Gestión por procesos. (B)
- Control de procesos y servicios. (B)
- Metodologías específicas de control de procesos y servicios en el ámbito de la educación.(B)



Modelo Competencial: Experto en Gestión de la Calidad en Educación

Criterio 3. ANALIZAR

Subcriterio 3a. ANÁLISIS

- Gestión de Auditorías de calidad. (B)
- Técnicas estadísticas. (B)
- Técnicas de evaluación de la satisfacción del cliente. (B)
- Técnicas de evaluación de la satisfacción del cliente específicas en servicios. (B)
- Metodologías de autoevaluación. (B)



Modelo Competencial: Experto en Gestión de la Calidad en Educación

Criterio 4. ACTUAR

Subcriterio 4a. MEJORA CONTINUA

- Técnicas de mejora continua. (B)
- Desarrollo de acciones correctivas y de acciones preventivas. (B)

Subcriterio 4b. Innovación

- Herramientas de innovación. (B)
- Medición, análisis y mejora de la I+D+i. (A)



Modelo Competencial: Experto en Gestión de la Calidad en Educación

Prerrequisitos:

- Haber desarrollado actividad profesional constatable en el ámbito de la calidad o afines de al menos cuatro años en los últimos cinco años.
- Estar en posesión de título universitario de primer ciclo (en titulaciones anteriores a Bolonia: ingeniero técnico, arquitecto técnico o diplomado; En titulaciones actuales: Grado) y experiencia profesional constatable en el ámbito de la calidad de al menos tres años en los últimos cinco años.
- Estar en posesión de título universitario de segundo ciclo (en titulaciones anteriores a Bolonia: ingeniero, arquitecto o licenciado. En titulaciones actuales: Máster) y experiencia profesional constatable en el ámbito de la calidad de al menos dos años en los últimos cinco años.
- Estar en posesión de título universitario de tercer ciclo (Doctorado) y experiencia profesional constatable en el ámbito de la calidad de al menos un año en los últimos cinco años.

El menos el 50% de la experiencia sea en el sector de empresas vinculadas a actividades de formación.



Modelo Competencial: Experto en Gestión de la Calidad en Educación

Metodología de evaluación:

- Una prueba escrita de cien preguntas, de opción múltiple, en la que el candidato deberá mostrar su conocimiento sobre los temas del modelo competencial. Las preguntas estarán distribuidas de acuerdo con las siguientes proporciones entre los siete criterios y subcriterios constitutivos de dicho modelo competencial: 30% criterio 1, 30% criterio 2, 30% criterio 3 y 10% criterio 4.
- La evaluación de un caso real de su experiencia profesional en el ámbito de la calidad y una entrevista personal.



Modelo Competencial: Experto en Gestión de la Calidad en Educación

Criterios para la certificación:

- Alcanzar una valoración de al menos 65 puntos en la prueba escrita.
- Una valoración media de cada subcriterio superior al 50 %.
- Una valoración media de cada criterio superior al 60 %.
- Superar con una valoración superior a 60 puntos de 100 la entrevista personal



Modelo Competencial: Experto en Gestión de la Calidad en Educación

Criterios para la certificación:

- Alcanzar una valoración de al menos 65 puntos en la prueba escrita.
- Una valoración media de cada subcriterio superior al 50 %.
- Una valoración media de cada criterio superior al 60 %.
- Superar con una valoración superior a 60 puntos de 100 la entrevista personal



Modelo Competencial: Experto en Gestión de la Calidad en Educación

Para la obtención de la certificación de renovación es necesario:

VIA 1:

- Acreditar al menos 3 años de actividad profesional en el campo de la calidad o afines, con responsabilidades directamente relacionadas con la calidad, su gestión, mejora y control. Presentar justificantes de la actividad laboral desarrollada, con descripción de tareas y responsabilidades.
- Presentación de una memoria de actividades realizadas y formación recibida o impartida en el ámbito de la calidad.
- Presentación de un caso de éxito en el ámbito de la calidad

VIA 2

- Obtener una valoración en la prueba escrita superior a 65 puntos, con los mismos requisitos de la prueba inicial.



LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS EN CALIDAD E INNOVACIÓN

La nueva Red de Centros de Calidad
