INTI

# Organismo de Certificación

# Protocolo

# para la

# Certificación de Personas

# Asesores en Tecnologías de Gestión

**Rev. N° 007**
**FUR: 10/04/24**

| | Realizó | Revisó | Aprobó |
|---|---|---|---|
| Firma | | | |
| Nombre y Apellido | TANINA IERACITANO<br>ORGANISMO DE CERTIFICACION<br>I.N.T.I. | Dra. CAROLINA ALARCÓN<br>ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN<br>RESPONSABLE DE CALIDAD<br>INTI | Ing. RUBÉN CARTAMIL<br>ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN<br>DIRECTOR<br>INTI |
| Fecha | 10/04/2024 | 10/04/2024 | 10/04/2024 |

## 0.- Índice:


| | | |
|---|---|---|
| 0. | Índice | 2 |
| 1. | Objeto | 2 |
| 2. | Alcance | 2 |
| 2.1 | Definiciones | 3 |
| 3. | Objetivos del Proceso de Certificación de Asesores en Tecnologías de Gestión | 3 |
| 4. | Requisitos del esquema de certificación | 3 |
| 5. | Orientación (Previo a la Certificación) | 4 |
| 5.1. | Presentación de CV y coordinación de entrevista | 4 |
| 5.2. | Entrevista | 4 |
| 6. | Pasos del Proceso de Certificación | 4 |
| 6.1. | Presentación de la Solicitud de Certificación y la documentación (legajo técnico) | 4 |
| 6.1.1. | Acreditación de la experiencia práctica | 5 |
| 6.2. | Admisión del postulante | 7 |
| 6.3. | Examen de Certificación | 8 |
| 6.3.1. | Examen escrito | 8 |
| 6.3.2. | Examen oral | 9 |
| 6.4. | Emisión del Certificado | 9 |
| 7. | Renovación de la Certificación | 9 |
| 7.1. | Acreditación de la experiencia práctica para la renovación | 10 |
| 7.2. | Emisión del Certificado de Renovación | 13 |
| 8. | Quejas y reclamos | 13 |
| 9. | Apelaciones | 13 |
| 10. | Anexo | 14 |


## 1. Objeto:

Establecer los pasos a seguir para realizar la Certificación de Personas, en particular la Certificación de "Asesores en Tecnologías de Gestión especializados en producción" siguiendo los lineamientos de la norma internacional IRAM-ISO/IEC 17024: vigente. De esta manera se asegura que la persona certificada cumple con los requisitos de Certificación presentes en este Protocolo, y se garantiza su competencia técnica.

## 2. Alcance:

El presente Protocolo es aplicable a la Certificación de Asesores en Tecnologías de Gestión, y abarca distintas etapas desde la presentación de la Solicitud de Certificación, la toma de exámenes, la emisión del Certificado.

También se contemplan las actividades de orientación a la/el postulante para facilitar la presentación de la documentación. Esta etapa no es de carácter obligatorio para el proceso.

## 2.1. Definiciones

Asesor/a: Es la persona responsable de desarrollar un proceso de asistencia técnica en una organización concurriendo periódicamente para diagnosticar y/o implementar mejoras de procesos. Según el país de Latinoamérica, puede tener distintas denominaciones, tales como: consultor, asesor, agente de cambio, facilitador, extensionista, entre otras.

Tecnologías de Gestión (TG): Es el conjunto de conceptos, metodologías y herramientas que, al ser aplicadas en una organización, permiten mejorar sus niveles de productividad, calidad y/o eficiencia. Las TG tienen la particularidad de no requerir grandes inversiones de capital para su implementación; están dirigidas principalmente a mejorar la gestión de los recursos con los que cuenta la organización.

Asistencia Técnica: Servicio realizado por el asesor/a con la finalidad de encontrar soluciones y/o mejoras a uno o más de los problemas de una organización, actuando sobre sus procesos.

## 3. Objetivos del Proceso de Certificación de Asesores en Tecnologías de Gestión:

Los objetivos de la Certificación son:

- √ Garantizar a las empresas la competencia de las/los Asesores en Tecnologías de Gestión avalados por el INTI
- √ Establecer un proceso de mejora continua en la calidad de los servicios de asesoría.
- √ Establecer un nexo entre las/los profesionales y las empresas que requieran este servicio, para desarrollar las capacidades productivas y la eficiencia de estas.

## 4. Requisitos del esquema de Certificación

El proceso de Certificación cumple con los requisitos de la norma IRAM-ISO/IEC 17024, siendo el Organismo de Certificación de INTI (OC) responsable por la gestión del proceso de certificación, desde la presentación de la Solicitud de Certificación, hasta la emisión de los correspondientes certificados, incluyendo los procesos de evaluación y subcontratación de los organismos o entidades de calificación.
Se cuenta con dos Organismos de Calificación Autorizado (OCA), con profesionales certificados y competentes para llevar a cabo la evaluación de las/los postulantes y su posterior calificación. El Organismo de Calificación Autorizado por el OC en Argentina funciona en la Dirección Técnica de Tecnologías de Gestión de la Subgerencia Operativa de Tecnologías de Gestión y Conocimiento. Por otro lado, el Organismo de Calificación Autorizado por el OC en Colombia funciona en el Centro de Ciencia y Tecnología de Antioquia.
Podría en el futuro aprobarse la incorporación de otros OCAs previa evaluación de sus competencias.
También se cuenta con el Comité Técnico Asesor (CTA) que es responsable de establecer los requisitos de la Certificación, entre otras funciones, conforme a los criterios fijados en este Protocolo. Está constituido por representantes de Universidades, Cámaras Empresariales, Instituciones Gubernamentales, Asesores en Tecnologías de Gestión ya certificados, referentes destacados en la materia y miembros del Organismo de Calificación Autorizado.

## 5. Orientación (Previo a la Certificación)

Las etapas que se desarrollan en el presente apartado no son de carácter obligatorio. Su función es orientar al asesor sobre los pasos a seguir para alcanzar la certificación, entre ellos: procesos de formación que se requieran para completar las competencias teóricas y prácticas obligatorias, la presentación de la documentación para validar sus competencias y la modalidad del examen de certificación.

### 5.1 Presentación de CV y coordinación de entrevista.

El/la interesado/a deberá presentar un CV actualizado indicando los procesos de formación realizados, y las actividades relacionadas a las competencias del asesor/a en tecnologías de gestión, (tanto en un rol interno a una empresa u organización como en un rol de consultor). Permitiendo de esta manera identificar su trayectoria relacionada con la temática.

El CV deberá ser enviado por correo electrónico a certificacionatg@inti.gob.ar si se postula al OCA argentino; o al mail certificacionatg@cta.org.co si lo hace al OCA colombiano. El asunto debe ser *Solicitud de entrevista de orientación para la Certificación ATG*

### 5.2 Entrevista

La entrevista tiene como objetivo orientar sobre los requisitos para la presentación a la certificación. Esta entrevista puede ser presencial, virtual o telefónica dependiendo de la situación de el/la postulante.
La persona que realizará la entrevista analizará el cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente Protocolo y brindará una devolución.

- En caso de cumplir con los requisitos, se orientará a el/la postulante sobre la presentación de la documentación al OC (solicitud de certificación + legajo técnico).
- En caso de no cumplir con los requisitos establecidos para la admisión al proceso de Certificación, se le otorgarán una serie de recomendaciones para que pueda llevarlo a cabo. Según el caso se podrá recomendar: formación teórica, y/o experiencia práctica.

Una vez que el/la postulante se encuentre apto/a para rendir el examen deberá seguir los pasos del proceso de certificación.

## 6. Pasos del Proceso de Certificación:

### 6.1. Presentación de la Solicitud de Certificación y la documentación (Legajo técnico).

El/la postulante deberá presentar al Organismo de Certificación (OC) vía correo electrónico a certificacionpersonas@inti.gob.ar la siguiente documentación: *

- Solicitud de Certificación: completa y firmada. (documento descargable de la página Web del OC)
- Curriculum Vitae: acompañado de fotocopias de certificados respaldatorios.
- 1 carta de recomendación.
- 1 referencia laboral reciente.
- Hoja resumen de acreditación de horas que se descarga de la página web. (documento descargable de la página Web del OC)
- Acreditación de experiencia práctica equivalente a 960 horas. (ver punto 6.1.2)

Esta documentación deberá ser presentada hasta 30 días previos a la fecha de examen fijada.
La sola firma de la Solicitud de Certificación representa que el/la postulante declara conocer y aceptar los términos del presente Protocolo, del Código de Ética correspondiente al sector y del Reglamento de Certificación de Personas del Organismo de Certificación de INTI.

### 6.1.1 Acreditación de la experiencia práctica:

Para la acreditación de la experiencia práctica se deben validar 960 horas que se pueden componer de:

- trabajos de consultoría realizados como asesor independiente
- implementación de proyectos de mejora continua en relación de dependencia
- trabajos de consultoría realizados bajo la tutoría de un/a consultor/a certificado/a
- Formación y/o docencia universitaria

A continuación, se mencionan los requisitos y consideraciones específicas:

TRABAJOS DE CONSULTORÍA Y PROYECTOS DE MEJORA

- Como requisito exigible, el legajo debe contar con al menos 300 horas de trabajos de consultoría realizados como asesor/a independiente.
- Como requisito exigible, se deben presentar trabajos de consultoría y/o proyectos de mejora realizados en al menos 8 empresas diferentes abordando diversidad de temas[1] del Programa de Conocimientos Obligatorios
- Se reconocerán trabajos de consultoría realizados como asesor/a independiente, correspondientes a los temas del Programa de Conocimientos Obligatorios a partir de 36 horas (se computará un máximo de 12 horas por mes de trabajo)[2]

[1] Será potestad del equipo evaluador de los legajos técnicos determinar el cumplimiento de este requisito.
[2] Las horas para acreditar son máximos posibles. Será potestad del equipo evaluador de los legajos técnicos qué cantidad corresponde otorgar en función de la información presentada por el candidato.

- Se reconocerán proyectos de mejora en relación de dependencia correspondientes a los temas del Programa de Conocimientos Obligatorios a partir de 36 horas (se computará un máximo de 12 horas por mes de trabajo).[3]
- Se reconocerán trabajos de consultoría realizados bajo la tutoría de un consultor/a certificado/a. Para estos, las horas se computarán al doble de las efectivamente presentadas, siendo el máximo computable 24 horas por mes de trabajo. Máximo 2 trabajos en esta modalidad.

Para demostrar esta información deberá presentarse el *Formulario de asistencia técnica* firmado por la empresa (documento descargable de la página Web del OC)

En caso de no contar con la posibilidad de que la empresa firme el *Formulario de asistencia técnica,* se deberá adicionar el Informe final del trabajo de consultoría o proyecto de mejora firmado por el postulante con carácter de declaración jurada.

FORMACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA

- **Máximo de horas posibles a acreditar: 180**

Se reconocerán horas por:

- Formación en los contenidos teóricos del Programa de Conocimientos Obligatorios. Se podrán demostrar mediante la presentación de certificado de aprobación y programa de contenidos.
- Actividad de docencia universitaria en los temas del Programa de Contenidos Obligatorios. Se podrán demostrar mediante la presentación de constancia o nota aval de la institución educativa (se validarán 60 horas por materia, hasta un máximo de 2 materias)

[3] Las horas para acreditar son máximos posibles. Será potestad del equipo evaluador de los legajos técnicos qué cantidad corresponde otorgar en función de la información presentada por el candidato.

[4] *La documentación presentada tendrá validez de 1 año a partir de la fecha de su presentación*

**TABLA RESUMEN DE ACREDITACIÓN DE EXPERIENCIA PRÁCTICA**

<table>
<tr><th>Horas totales exigidas</th><th>Modo de acreditación</th><th>Requisito</th><th>Mínimo</th><th>Máximo</th><th>Aclaraciones</th></tr>
<tr><td rowspan="4">960</td><td>Trabajos de consultoría</td><td>Exigible</td><td>300 horas</td><td>-</td><td rowspan="3">Al menos 8 empresas diferentes.<br>Abordaje de diversidad de temas del Programa de Conocimientos Obligatorios.<br>Trabajos a partir de 36 horas.<br>• Para los trabajos de consultoría y/o implementación de proyectos de mejora en relación de dependencia se computará un máximo de 12 horas por mes de trabajo.<br>• Para los trabajos realizados bajo tutoría de un consultor certificado se computará el doble de las hs. presentadas, siendo un máximo de 24 horas por mes de trabajo. Máximo 2 trabajos en esta modalidad.</td></tr>
<tr><td>Implementación de proyectos de mejora continua en relación de dependencia</td><td>Opcional</td><td>-</td><td>660 horas</td></tr>
<tr><td>Trabajos tutorados por un consultor certificado.</td><td>Opcional</td><td>-</td><td>660 horas</td></tr>
<tr><td>Formación y/o docencia universitaria</td><td>Opcional</td><td>-</td><td>180 horas</td><td>Formación en los contenidos teóricos del Programa de Conocimientos Obligatorios.<br>Docencia universitaria en 2 materias como máximo, pudiendo acreditar hasta 60 horas por materia.<br>Dado que es posible acreditar un máximo de 120 horas por docencia universitaria, se podrá alcanzar el máximo de 180 horas demostrando 60 horas de formación en los contenidos teóricos del Programa de Conocimientos Obligatorios.</td></tr>
</table>

### 6.2. Admisión del postulante

Una vez recepcionada toda la documentación del candidato, se armará un legajo en el Organismo de Certificación que procede a la evaluación de esta con el objeto de comprobar que toda la información se encuentra completa y correcta. La aceptación de la solicitud es consignada mediante la firma de aprobación del responsable de Área de Certificación de Personas en dicha solicitud de certificación.

A continuación, el Organismo de Certificación enviará el legajo al Organismo de Calificación Autorizado (OCA) que corresponda para que éste lo evalúe y resuelva si aprueba la admisión, con no menos de 30 (treinta) días de antelación al examen. En caso afirmativo, de ser ciudadano

Argentino el Organismo de Certificación procede a la apertura de la Orden de Trabajo por los aranceles de la gestión de la Certificación y los exámenes de calificación, en caso de ser ciudadano Colombiano el Organismo de Calificación será quien realice esa tarea.
Una vez realizado este trámite, el OCA informará al postulante vía mail ó telefónicamente la fecha, hora y lugar en que tendrá que presentarse para rendir los exámenes teórico (escrito) y el práctico.

## 6.3. Examen de certificación

El Organismo de Certificación subcontrata a un Organismo de Calificación Autorizado (OCA) para que éste lleve a cabo la evaluación de los candidatos.
El OCA es auditado 1 vez al año por el Organismo de Certificación acompañado por uno o más miembros del Comité Técnico Asesor. En estas auditorías se evalúan distintos aspectos tales como el Sistema de gestión de calidad, la competencia técnica de los examinadores certificados, las condiciones que aseguren la confidencialidad del contenido del examen y de la documentación presentada por los candidatos, la imparcialidad en las evaluaciones del OCA, y además se evalúa la actualización del banco de preguntas de los exámenes.
Los examinadores que presenta el OCA deben estar aprobados por el CTA y los mismos deben estar certificados como Asesores en Tecnología de Gestión de la Producción o ser expertos reconocidos en mejora de procesos.
El OCA preparará mesas de examen en la medida en que sean requeridas por los postulantes.

### 6.3.1. Examen escrito

Para realizar el examen escrito, la mesa examinadora del OCA debe estar constituida con al menos 3 (tres) Asesores certificados con este alcance o expertos reconocidos.
El examen escrito contará con la siguiente estructura de preguntas:

- Preguntas conceptuales a desarrollar contenido: 3 (tres)
- Preguntas de carácter general (múltiple choice): 20 (veinte)
- Preguntas específicas de la temática producción (múltiple choice): 25 (veinticinco).

El examen escrito se realizará en forma presencial o virtual con una duración máxima de 3 (tres) horas.

La aprobación del examen será con un 70% del mismo resuelto correctamente considerándose:

- 10 (diez) puntos por cada pregunta conceptual respondida correctamente o su proporcional en caso de estar parcialmente correcta,
- 1 (un) punto por cada pregunta correcta de carácter general y
- 2 (dos) puntos por cada pregunta específica respondida correctamente.

Una vez aprobado el examen escrito, el OCA acordará con el candidato la fecha para el examen oral.

### 6.3.2. Examen Oral

Para realizar el examen oral, la mesa examinadora del OCA debe estar constituida con al menos 3 (tres) Asesores certificados con este alcance o expertos reconocidos.
El examen oral consistirá en una entrevista con el/la candidato/a para evaluar las competencias y conceptos técnicos de el/la postulante.

La evaluación se referirá a:

- Las 3 (tres) preguntas desarrolladas en el examen escrito
- Presentación de un caso real por parte de él/la postulante que podrá ser elegido a criterio del evaluador de entre los casos presentados.

Una vez finalizada la toma de exámenes, el OCA enviará al Organismo de Certificación el resultado resumido en el Acta de Evaluación. Si el/la candidato/a no aprueba el examen, podrá presentarse solo a una instancia de recuperatorio en fecha a convenir con el OCA. En caso de desaprobar nuevamente y estar dentro del año de vigencia de la documentación, podrá volver a rendir abonando los aranceles establecidos por el OC.

### 6.4. Emisión del certificado:

La responsable del Área de Certificación de Personas del Organismo de Certificación realizará un "Informe de evaluación" de toda la documentación recibida (Solicitud de Certificación, y acta de Evaluación) que con su opinión elevará al jefe de Departamento y posteriormente al Comité de Certificación.
En caso de que se apruebe el proceso, se procederá a la emisión del Certificado en un plazo no mayor a 7 (siete) días hábiles. En el momento de la entrega del Certificado.
La vigencia del Certificado es de 4 (cuatro) años.
El nombre del Asesor certificado se publicará en la página oficial del proceso de Certificación de Asesores en Tecnologías de Gestión, del Organismo de Certificación de INTI, como así también el N.º de Certificado, la fecha de vencimiento de este, y una breve información de contacto.

## 7. Renovación de la Certificación

Al finalizar el período de 4 (cuatro) años el/la asesor/a puede realizar la renovación de la Certificación por 4 años mas.
Para llevar a cabo la Renovación deberá reunir los siguientes requisitos y presentar al OC, vía correo electrónico, la siguiente documentación:

- Solicitud de Certificación: completa y firmada, indicando que es una renovación.
- Curriculum Vitae actualizado.
- Hoja resumen de acreditación de horas que se descarga de la página web. (documento descargable de la página Web del OC)
- Acreditación de experiencia práctica para la renovación equivalente a 960 horas. (ver punto 7.1)

### 7.1 Acreditación de la experiencia práctica para renovación

Para la acreditación de la experiencia práctica se deben validar 960 horas que se pueden componer de:

- trabajos de consultoría realizados como asesor/a independiente
- trabajos de tutoría como consultor/a certificado/a
- Formación recibida y brindada
- Desarrollo profesional

El desempeño de estos puntos deberá ser desde la fecha de la emisión del certificado hasta su vencimiento.

A continuación, se mencionan los requisitos y consideraciones específicas para cada ítem:

TRABAJOS DE CONSULTORÍA Y TRABAJOS DE TUTORÍA

- Como requisito exigible, el legajo debe contar con al menos 300 horas de trabajos de consultoría realizados como asesor/a independiente:
  - se deben presentar trabajos de consultoría de al menos 2 empresas diferentes abordando diversidad de temas[4] del Programa de Conocimientos Obligatorios
  - Se reconocerán trabajos de consultoría a partir de 36 horas (se computará un máximo de 12 horas por mes de trabajo)[5]
  - Se reconocerán trabajos de tutoría como consultor/a certificado/a. Se podrán validar un máximo de 200 horas. Máximo 4 trabajos en esta modalidad.

Para demostrar esta información deberá presentarse el *Formulario de asistencia técnica* firmado por la empresa (documento descargable de la página Web del OC)

En caso de no contar con la posibilidad de que la empresa firme el *Formulario de asistencia técnica,* se deberá adicionar el Informe final del trabajo de consultoría firmado por el postulante con carácter de declaración jurada.

FORMACIÓN RECIBIDA, BRINDADA Y DOCENCIA UNIVERSITARIA

- RECIBIDA:

  **Mínimo de horas exigibles: 100.**

  **Máximo de horas posibles a acreditar: 200**

[5] Será potestad del equipo evaluador de los legajos técnicos determinar el cumplimiento de este requisito.
[6] Las horas para acreditar son máximos posibles. Será potestad del equipo evaluador de los legajos técnicos qué cantidad corresponde otorgar en función de la información presentada por el candidato.

Formación recibida mediante cursos, capacitaciones, seminarios, diplomaturas o posgrados en los contenidos teóricos del Programa de Conocimientos Obligatorios. Se podrán demostrar mediante la presentación de certificado de participación/aprobación.

- BRINDADA
- COMO ASESOR/A DE TG:

**Mínimo de horas exigibles: 50.**

**Máximo de horas posibles a acreditar: 180**

Dictado de capacitaciones en el marco de la consultoría en mejora continua en empresas u organizaciones (contenidos coincidentes con el Programa de Conocimientos Obligatorios).

Se validan mediante la presentación del *Formulario de capacitación técnica* (documento descargable de la página Web del OC) firmado por la empresa, por cada curso que pretenda acreditar.

- DOCENCIA UNIVERSITARIA:

**Mínimo de horas exigibles: 0.**

**Máximo de horas posibles a acreditar: 120**

Actividad de docencia universitaria en los temas del Programa de Contenidos Obligatorios. Se podrán demostrar mediante la presentación de designación o nota aval de la institución educativa (se validarán 60 horas por materia, hasta un máximo de 2 materias).

- DESARROLLO PROFESIONAL:

**Mínimo de horas exigibles: 0.**

**Máximo de horas posibles a acreditar: 200**

Actividades de: publicación de artículos de difusión/investigación y libros; disertación de charlas magistrales y dirección de proyectos. Se podrán demostrar con el siguiente esquema de acreditación de horas:

| TIPO | Presentación mediante | Horas a asignar |
|---|---|---|
| Charla Magistral | Certificado de participación como disertante | 10 horas |
| Artículos de difusión/investigación publicados (papers) | Copia de la publicación | 20 horas |
| Evaluador de la certificación | Constancia entregada por el OCA | 30 horas |
| Libro publicado | Copia de un ejemplar | 100 horas |
| Dirección de Proyectos | Nota aval de la institución | 100 horas |

| Horas totales exigidas | Modo de acreditación | | | Requisito | Mínimo horas | Máximo horas | Presentación mediante | Aclaraciones |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 960 | Trabajos de consultoría | | | Exigible | 300 | 810 | Formulario de Asistencia Técnica | - Al menos 2 empresas diferentes.<br>- Trabajos a partir de 36 horas. |
| | Trabajos de tutoría como consultor certificado. | | | Opcional | - | 200 | Formulario de Asistencia Técnica | Para los trabajos realizados como tutor deberá presentar el FAT con la firma del tutorado y de la empresa. Máximo 4 tutorías. |
| | Formación | Recibida | | Exigible | 100 | 200 | Constancia de participación o aprobación | Cursos, seminarios, capacitaciones, posgrados que estén relacionados con la mejora continua. |
| | | Brindada | Como asesor de TG | Exigible | 50 | 180 | Formulario de capacitación técnica | Dictar capacitaciones en los contenidos teóricos del Programa de Conocimientos Obligatorios. |
| | | | Docencia universitaria | Opcional | - | 120 | Nota de la institución o nombramiento formal | Se pueden presentar como máximo 2 materias, pudiendo acreditar hasta 60 horas por materia. |
| | Desarrollo profesional | | | Opcional | - | 200 | Charla Magistral (Certificado de disertación) | 10 horas |
| | | | | | | | Artículos de difusión/investigación publicados (presentar copia de la publicación) | 20 horas |
| | | | | | | | Evaluador de la certificación | 30 horas |
| | | | | | | | Libro publicado | 100 horas |
| | | | | | | | Dirección de Proyectos (nota aval de la Institución) | 100 horas |

### 7.2 Emisión del Certificado de Renovación

El OC enviará al OCA correspondiente toda la documentación para su evaluación. Si el Asesor/a cumple con todos los requisitos se le otorgará la renovación de su certificado por otros 4 (cuatro) años.

*En caso de no cumplir con todos los requisitos de renovación, el nivel queda sin efecto y debe volver a certificar inicial.

*Pasados los 4(cuatro) años puede volver a renovar cumpliendo con los requisitos del punto 7

*Una vez vencido el certificado, la persona tiene el plazo de un año para iniciar la renovación, luego de ese período deberá realizar una certificación inicial.

## 8. Quejas y Reclamos:

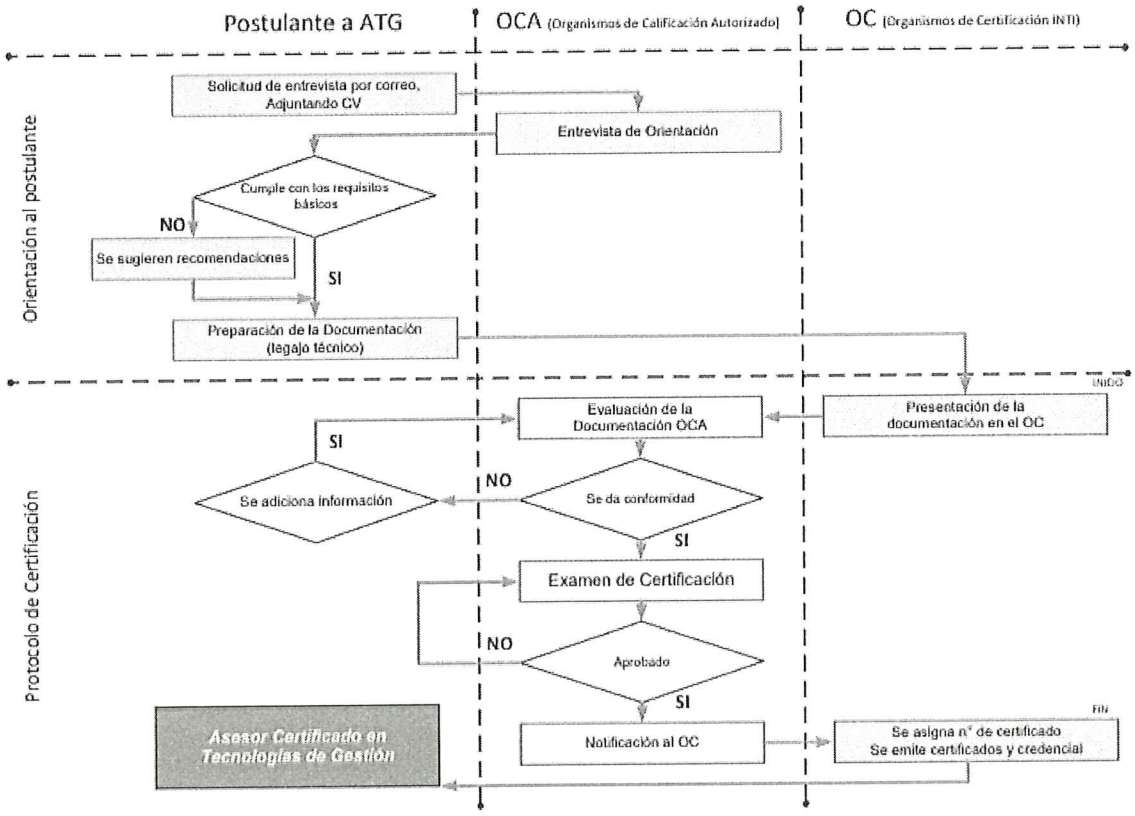
En el caso de que el Organismo de Certificación, y/ó el Comité Técnico Asesor recibieran quejas (por escrito) en el Formulario de Quejas y Sugerencias que se encuentra en la página web del Organismo de Certificación de INTI), referidos al comportamiento / desenvolvimiento del trabajo de un Asesor certificado, se procederá a analizar el caso en la siguiente reunión del Comité Técnico Asesor, donde se decidirá la necesidad de aplicar una sanción de acuerdo a la gravedad del hecho, en sintonía con la graduación de sanciones presentada en el Reglamento de Certificación de Personas de INTI vigente.
En el caso de que algún miembro del Comité Técnico Asesor esté involucrado con el reclamo, no participará del tratamiento de este para garantizar la objetividad del tratamiento del caso.
El Organismo de Certificación pondrá a disposición del reclamante los informes de avance del trámite de la queja o reclamo, y le notificará formalmente la finalización y el resultado de su evaluación.
El Organismo de Certificación garantiza la confidencialidad en el tratamiento de las quejas y reclamos tanto de las personas que presentan este recurso como al objeto de este.

## 9. Apelaciones:

En el caso que los candidatos se consideren perjudicados por los resultados o decisiones tomadas con relación al examen o a la certificación, y que tengan fundamentos razonables para cuestionarlos, pueden presentar una Apelación al OC.

Esta Apelación deberá ser presentada formalmente por escrito acompañada de evidencias y será dirigida al director del Organismo de Certificación dentro del plazo de 30 (treinta) días corridos, a partir de la notificación de la resolución tomada por el OC y/o el OCA que le dio origen.
A continuación, se iniciará una investigación de las causas que dieron origen a la decisión y/ó los resultados que perjudicaron a la persona.
El OC presentará ante el CTA correspondiente al proceso de certificación las Apelaciones recibidas junto con la documentación necesaria para que éste analice y proponga una resolución al Comité de Certificación.

El Organismo de Certificación pondrá a disposición del apelante los informes de avance de la apelación, y le notificará formalmente la finalización y resultados del proceso de tratamiento de la misma.

## 10. Anexo:

### Modalidades y Requisitos de Admisión al Proceso de Certificación