

SOBRE EL PROCESO DE ACREDITACIÓN DEL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN DE PROYECTOS: GARANTÍA DE COMPETENCIA TÉCNICA.

Ortiz Marcos, Isabel; Ordieres Mere, Joaquín

Área: Proyectos de Ingeniería

Dpto.: Ingeniería de Organización, administración de empresas y estadística

Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales

Universidad Politécnica de Madrid

José Gutiérrez Abascal 2 (28006) Madrid.

Tfn. : + 34 913363146

Fax: + 34 913363146

e-mail: iortiz@ingor.etsii.upm.es

RESUMEN

Esta ponencia recoge la experiencia por la que está pasando el Organismo de Certificación de Directores de Proyecto (OCDP) para conseguir la acreditación como entidad certificadora de personas por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC). La norma de referencia que se está utilizando es la ISO 14024:2003 sobre “Criterios generales de acreditación. Competencia técnica de las entidades de certificación de personas”.

Atravesando este proceso, el OCDP demuestra competencia técnica y transparencia en las labores como entidad de certificación.

Palabras clave: Acreditación, certificación, Dirección de proyectos.

ABSTRACT

In this paper we summarize the experience of the Organisation for Project Managers Certification (OCDP) to obtain the accreditation by the National Accreditation Entity (ENAC). The reference norm that we are using is the ISO 14024:2003 about “General criteria for accreditation. Technical competence of entities that certificate staff”.

Going through this process, OCDP proves it’s technical competence and transparency in the certification of project managers.

Key Words: Accreditation, Certification, Project Management.

0 INTRODUCCIÓN

El objetivo de este artículo es describir el proceso de acreditación por el que está pasando el Organismo de Certificación de Directores de Proyectos.

En la actualidad, y cada vez con mayor fuerza, al estar inmersos en un espacio europeo de integración, se detecta la necesidad de aportar en todo lo que hacemos un valor adicional de competencia. Este concepto es especialmente importante en el ámbito de la dirección de

proyectos por ser un campo donde cada realización es diferente y donde las decisiones que se adopten pueden condicionar su marcha y por tanto la satisfacción del cliente, de modo independiente a la calidad de la organización que desarrolla el proyecto.

Por ello se hace conveniente la existencia de un sistema que certifique a las personas que participan en la dirección de proyectos con diferentes grados de responsabilidad, de modo independiente de las organizaciones a las que pertenezcan.

El proceso de certificación se orienta a validar la competencia de los individuos en cuanto a sus conocimientos, experiencia y actitud en relación a la dirección de proyectos.

La competencia se entiende como la capacidad de adquirir y aplicar conocimientos y habilidades en el contexto adecuado. En este sentido la certificación es una prueba de competencia y no meramente una validación de conocimientos académicos.

Los programas de certificación son un poderoso medio para ayudar a los directores de proyecto y a los miembros de su equipo a:

- Extender y mejorar sus conocimientos, su experiencia y su comportamiento personal
- Continuar su formación
- Mejorar la calidad de su dirección del proyecto
- Alcanzar mejor los objetivos del proyecto

Los beneficios de los programas de certificación son:

- Para las personas, en el reconocimiento nacional e internacional de su cualificación y competencia
- Para los proveedores de servicios en dirección de proyectos, en la demostración de cualificación y competencia de su personal
- Para los clientes, pues aumenta la certeza de obtener de sus proveedores de servicios las últimas y mejores prestaciones (estado de arte), con el consiguiente beneficio

Por estas razones los programas de certificación tratan de evaluar un amplio rango de cualificaciones y competencias relativas a: conocimientos, experiencia, comportamiento personal e impresión general transmitida por la persona que se quiere certificar en la dirección de proyectos.

En la actualidad hay básicamente dos sistemas de certificación reconocidos internacionalmente. El que cuenta con más profesionales certificados corresponde al "Project Management Institute" (PMI), que evalúa fundamentalmente conocimiento, si bien es requerida alguna experiencia práctica para acceder al examen. Por otro lado la "International Project Management Association" (IPMA) ha desarrollado su propio sistema de certificación.

La Asociación Española de Ingeniería de Proyectos (AEIPRO) integrada en IPMA, ha adoptado su sistema de certificación. Dentro de AEIPRO el Comité Técnico de Certificación (CTC) se ocupa de gestionar y administrar los sistemas de certificación y acreditación profesional.

Para garantizar la máxima transparencia e independencia en sus actuaciones, se ha constituido un ente específico encargado de gestionar este sistema de certificación, conectado de modo directo con los órganos que a tal fin posee IPMA. Este órgano es el "Organismo de Certificación en Dirección de Proyectos (OCDP)" y en él se concentran las actividades específicas de vigilancia y desarrollo del Programa Español de Certificación en Dirección de Proyectos.

Para demostrar su competencia técnica, el OCDP, ha decidido embarcarse en el proceso de acreditación implantando un sistema de calidad de acuerdo a las exigencias establecidas en el ISO 17024:2003: “Criterios generales de acreditación. Competencia técnica de las entidades de certificación de personas”.

1 PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE LOS DIRECTORES DE PROYECTO

La visión de AEIPRO, y por extensión la misión del OCDP, en relación al proceso de certificación establece que la Dirección de Proyectos se convierta en una disciplina relevante y prioritaria en nuestra sociedad. Este sistema de certificación nace con la vocación de homologación con estándares supranacionales que aseguren tanto su homogeneidad como su reconocimiento en un entorno de economía globalizada. Esta homologación tendrá efectos muy positivos en los clientes de estos servicios que hagan uso de la misma.

Asimismo se pretende promocionar a través del programa de certificación, el desarrollo de la dirección profesional de proyectos tanto en España como internacionalmente, especialmente en Iberoamérica, donde el nexo idiomático y cultural actúa como un factor positivo.

Se entiende por proceso de certificación todas las actividades mediante las que el organismo de certificación establece que un director de proyecto cumple con los requisitos de competencia especificado, que incluyen la solicitud, la evaluación, la decisión sobre la certificación, la vigilancia y renovación de la certificación, el uso de certificados y logotipos/marcas.

La certificación trata de evaluar la competencia de cada individuo, como profesional de la dirección de proyectos, para dirigir y gestionar proyectos complejos. Conocimiento y experiencia son aspectos claves.

La certificación será un análisis de competencia y no un título académico. La certificación se evaluará empleando un proceso por etapas, que analiza de los candidatos los aspectos siguientes:

En el Sistema de Certificación IPMA, un determinado nivel de cualificación y competencia significa que la persona que lo ostenta goza de la confianza otorgada por el propio sistema para realizar de forma competente la dirección de proyectos con diferentes alcances.

El sistema se estructura en cuatro niveles:

Nivel A: Director de programas o Director de directores de proyecto certificado.

Tiene la capacidad de dirigir todos los proyectos de una empresa, de una división o de un programa.

Nivel B: Director de proyecto certificado.

Tiene la capacidad de dirigir proyectos complejos.

Nivel C: Profesional de la dirección de proyecto certificado.

Puede dirigir proyectos no complejos o ayudar al director de un proyecto complejo en todos los elementos y aspectos de la dirección de proyectos.

Nivel D: Técnico en dirección de proyectos certificado.

Tiene conocimientos en todos los elementos y aspectos de la dirección de proyectos.

TITULO	CAPACIDAD		PROCESO DE CERTIFICACIÓN				VALIDEZ
			PASO 1	PASO 2		PASO 3	
Director de programa o de directores de proyecto (DDP)	Competencia = Conocimiento + Experiencia + Actitud personal	A B C	Solicitud C.V. Autoevaluación	Opcional: - Taller seminario	Informe de proyectos	Entrevista	3 años
Director de proyecto (DP)			Referencias				
Profesional de la dirección del proyecto (PDP)			Lista de Proyectos	- Informe, taller	Examen		
Técnico en dirección de proyecto (TDP)	Conocimiento	D	Solicitud C.V.	Examen		6 años	

Para acceder a cualquiera de los niveles, es necesario presentar una solicitud, el currículum vitae y una autoevaluación sobre los dominios de competencia en Dirección de Proyectos recogidos en la NCB española “Bases para la competencia en Dirección de Proyectos V.2.0”. Esta autoevaluación no se exige para el nivel D.

Las etapas del proceso de evaluación para acceder a cada nivel están delimitadas por las decisiones de pasa / no pasa por parte de los evaluadores en base a la actuación del candidato en la etapa precedente.

El proceso es desarrollado por dos evaluadores que proponen al OCDP si el candidato es aceptado o no en el nivel solicitado.

1.1. Nivel D

Técnico en Dirección de Proyectos certificado (TDP).

Debe conocer todos los elementos y aspectos de la dirección de proyectos. Para acceder a él, no se requiere experiencia y debe pasarse una prueba escrita (3 horas) para justificar los conocimientos en dirección de proyectos con el nivel requerido según establece la taxonomía recogida en la NCB española.

1.2. Nivel C

Profesional de la Dirección de Proyectos certificado (PDP).

Puede dirigir proyectos no complejos o ayudar al director de un proyecto complejo en todos los elementos y aspectos de la dirección de proyectos.

Exige conocimientos y también una cierta experiencia y aptitudes personales. Para acceder a él se requieren, como mínimo, tres años dirigiendo proyectos no complejos.

Etapa 1: Los candidatos deben presentar referencias de todos los proyectos en que han participado y una lista de los proyectos que han dirigido así como la descripción de su trabajo real en cada uno de ellos.

Etapa 2: Superar una prueba escrita (4 horas) y demostrar que sus conocimientos alcanzan los límites establecidos para el nivel C en la taxonomía de la NCB española.

Etapa 3: Aprobada esta prueba, mantener una entrevista (1 hora) con dos evaluadores responsables para comentar la documentación aportada en relación a su experiencia, cualidades y aptitudes personales para la dirección de proyectos no complejos.

Si algún candidato a este nivel C está ya certificado en el nivel D, la prueba escrita se reducirá a 2 horas para verificar su conocimiento de aquellos elementos que aparecen en la taxonomía con calificaciones más exigentes en el nivel C que en el D.

1.3. Nivel B

Director de Proyecto certificado (DP)

Tiene capacidad para dirigir proyectos complejos.

Para acceder a este nivel se requieren, como mínimo, cinco años de experiencia dirigiendo proyectos y, de ellos, al menos, tres dirigiendo proyectos complejos.

La competencia (conocimiento, experiencia y actitud personal) es evaluada a través de las siguientes etapas:

Etapa 1: Los candidatos deben presentar referencias de todos los proyectos en que han participado y una lista de todos los que han dirigido. Además y para alguno de ellos, libremente elegido, un resumen (2 – 3 páginas), de cómo han realizado la dirección del proyecto y cuál ha sido su papel real en la misma.

Etapa 2: Aceptada la propuesta por los evaluadores responsables, el paso siguiente es enviar un informe muy completo sobre el proyecto anterior (15 – 25 páginas y no más de 10 como anexos), recogiendo las características fundamentales de su dirección y referenciándolas a los dominios de competencia de la NCB española. El informe debe incluir:

- Origen y entorno.
- Objetivos del proyecto.
- Funciones y responsabilidades del candidato.
- Organización del proyecto.
- Elementos distintivos del proyecto.
- Resultados de cada fase del proyecto.
- Análisis del proyecto y lecciones aprendidas.

Etapa 3: Finalmente, una entrevista (2,5 – 3 horas) con los evaluadores responsables al objeto de proceder a una revisión sistemática del conocimiento y experiencia del candidato en relación a los dominios de competencia del NCB, así como cualidades y aptitudes del candidato en relación con la dirección de proyectos complejos.

Para los candidatos que ya estén certificados en el nivel D, la duración de la entrevista se reducirá a 2 -- 2,5 horas.

En el caso de los candidatos certificados en el nivel C la entrevista será de 1,5 - 2 horas.

Si algún candidato a este nivel B, está ya certificado en niveles D o C, el análisis de sus conocimientos se reducirá proporcionalmente a juicio de los evaluadores.

1.4. Nivel A

Director de Directores de Proyecto o Director de Programa certificado (DP).

Puede dirigir todos los proyectos de una empresa, de una división o de un programa.

Para acceder a este nivel se requieren al menos cinco años de experiencia en dirección de multiproyectos o de programas y, de ellos, como mínimo, tres en funciones de máximo responsable de la coordinación y dirección de la cartera de proyectos.

Etapas 1: Los candidatos deben presentar la misma documentación exigida para el nivel B y además, una propuesta de alguna de las carteras de proyectos o programas que han dirigido con un resumen de cómo la han desarrollado.

Etapas 2 y 3: Similares a las etapas 2 y 3 requeridas para el nivel B.

En todos los casos y para todos los niveles, los evaluadores pueden solicitar a lo largo del proceso, aclaraciones o documentación complementaria.

La etapa segunda en los niveles C, B y A puede ser complementada, a juicio de OCDP, por un taller o seminario de un día de duración para verificar la experiencia del candidato. En estos casos el tiempo dedicado a la entrevista de la etapa tercera podría reducirse.

Requisitos para los niveles D y C.

El examen es la parte esencial, obligatoria, del proceso.

Los evaluadores, nombrados por el OCDP, deben estar certificados en los niveles C ó B.

El certificado para el nivel D esta limitado a 6 años, y el del nivel C a 5 años.

Requisitos para los niveles B y A.

La solicitud, la autoevaluación, la propuesta y el informe del proyecto/s y la entrevista son elementos esenciales, obligatorios, del proceso.

Los evaluadores, nombrados por el OCDP, deben estar certificados en los niveles B o A por un programa de certificación validado por IPMA, a excepción de los evaluadores iniciales.

Uno de los evaluadores debe provenir del sector industrial al que pertenezca el informe del proyecto/s presentado.

Los certificados para niveles B y A están limitados a 3 años.

2 SISTEMA DE CALIDAD DEL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN

Para poder hacer frente al proceso de acreditación, el OCDP ha implantado un sistema de calidad de acuerdo a las exigencias establecidas en la norma ISO 17024:2003.

Los documentos que forman el Sistema de Calidad del OCDP son los siguientes:

- Manual de Aseguramiento de la Calidad: Es el documento básico del sistema elaborado según las referencias de la norma ISO 17024, las características específicas del OCDP y las directrices de la dirección, que establece la filosofía, principios básicos y responsabilidades genéricas
- Procedimientos de Certificación: Los procedimientos emitidos por el OCDP son documentos que desarrollan, con el nivel de detalle necesario en cada

caso, las actividades contempladas en el Manual de Calidad, la normativa y demás documentos aplicables, a fin de facilitar su aplicación y describir cómo debe realizarse la actividad de que son objeto, sean tanto de tipo organizativo como operativo.

Tanto en el Manual de Calidad como en los Procedimientos de Certificación se definen los formatos necesarios para conseguir implantar la sistemática propuesta. Estos formatos, una vez cumplimentados (y convertidos por tanto en registros), son los que nos permitirán demostrar que nuestro sistema está funcionando de acuerdo con la sistemática establecida en los procedimientos. Además esta sistemática debe de cumplir con los requisitos de la norma de referencia con la que queremos obtener la acreditación (ISO 17024:2003).

En cuanto al contenido del Manual de calidad, se ha estructurado para contemplar todos los requisitos normativos, de la siguiente manera:

- DECLARACION DE POLITICA DE CALIDAD.
- CAPÍTULO 1: INTRODUCCION.
- CAPÍTULO 2: SISTEMA DE CALIDAD.
- CAPÍTULO 3: ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA.
- CAPÍTULO 4: ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN.
- CAPÍTULO 5: IMPARCIALIDAD
- CAPÍTULO 6: PERSONAL DEDICADO A LA CERTIFICACIÓN.
- CAPÍTULO 7: CONTROL DE DOCUMENTOS.
- CAPÍTULO 8: REGISTROS DE CALIDAD.
- CAPÍTULO 9: PROCEDIMIENTOS DE CERTIFICACIÓN Y DE SEGUIMIENTO.
- CAPÍTULO 10: CONFIDENCIALIDAD.
- CAPÍTULO 11: PUBLICACIONES.
- CAPÍTULO 12: APELACIONES Y RECLAMACIONES.
- CAPÍTULO 13: AUDITORIAS INTERNAS Y REVISIÓN DEL SISTEMA
- CAPÍTULO 14: USO INDEBIDO DE CERTIFICADOS. RETIRADA Y CANCELACIÓN DE CERTIFICADOS
- CAPÍTULO 15: SUBCONTRATACIÓN

Los procedimientos de certificación que se han desarrollado para describir el proceso de certificación y la forma de actuación del OCDP son los siguientes:

PC-01	Descripción del sistema IPMA/AEIPRO: Describe de manera detallada el sistema de certificación de directores de proyecto utilizado por el IPMA e implantado en el OCDP.
PC-02	Niveles de cualificación y competencia: Describe de manera detallada los niveles de cualificación y competencia que se obtienen a través de la certificación de directores. También se presentan las exigencias para poder acceder a cada uno de los niveles de certificación.
PC-03	Etapas del proceso y requisitos: Describe los requisitos que tienen que cumplir todas aquellos directores de proyecto que deseen obtener la certificación en los distintos niveles así como las distintas etapas que tienen que seguir hasta la obtención de la misma.

PC-04	Proceso administrativo para el acceso a sus diferentes niveles: El objeto de este procedimiento es la descripción detallada del proceso de evaluación de directores de proyecto en sus diferentes niveles, conducente a obtener la cualificación correspondiente y el certificado IPMA que la acredite.
PC-05	Renovación de certificaciones: todas las certificaciones tienen un período de vigencia. En este procedimiento se establece la sistemática a seguir para realizar las renovaciones cumplido dicho período.
PC-06	Selección y formación de evaluadores: se establece la sistemática y exigencias que deben de cumplir los evaluadores para poder ejercer su función. Son los encargados de evaluar el cumplimiento de los directores de proyecto con los requisitos del esquema, que conduce a una decisión sobre la certificación.
PC-07	<p>Guía para candidatos: documentación: El proceso de certificación exige el uso de numerosos documentos de distinta naturaleza e importancia. Muchos de esos documentos deben ser utilizados con carácter habitual a lo largo del proceso.</p> <p>Este procedimiento pretende facilitar la tarea de los candidatos definiendo los documentos exigidos a ellos en todo el proceso y proporcionando los formatos correspondientes.</p> <p>Nota: se entiende por candidato el aspirante que ha cumplido los requisitos previos especificados, permitiendo su participación en el proceso de certificación.</p>
PC-08	Guía para evaluadores: documentación. Este procedimiento pretende facilitar la tarea de los evaluadores definiendo los documentos exigidos a ellos en todo el proceso y proporcionando los formatos correspondientes.
PC-09	Guía para la secretaría del OCDP. Documentación interna: Este procedimiento pretende facilitar la tarea de la secretaría del OCDP definiendo los documentos exigidos en todo el proceso y proporcionando los formatos correspondientes.
PC-10	Plan de negocio. Financiación. Contabilidad: El objeto de este procedimiento es establecer las fuentes de financiación que permitan el funcionamiento del Organismo de Certificación en Directores de Proyecto.
PC-11	Obligaciones y responsabilidades del personal del OCDP: en este procedimiento se definen los requisitos de competencia para las personas empleadas o contratadas que estén involucradas en el proceso de certificación.

3 EL PROCESO DE ACREDITACIÓN

La acreditación es una declaración de la competencia técnica de una entidad para realizar las actividades incluidas en el alcance de acreditación. Dicha competencia se establece mediante la evaluación del cumplimiento por parte de dicha entidad de los requisitos establecidos a tal efecto en normas internacionales. Concretamente la norma internacional donde se establecen estos requisitos para entidades que certifican personas es la ISO 17024:2003.

Una vez definido nuestro sistema de calidad (con el manual y los procedimientos presentados anteriormente), se realizó la implantación de los mismos.

Después de un tiempo de implantación se realizó una auditoría interna que nos permitió detectar los requisitos de la norma que no están cumpliendo correctamente. Ante todas estas desviaciones se levantaron los correspondientes informes de no conformidad según se establece en la sistemática del sistema de calidad.

Una vez convencidos de la eficacia de nuestro sistema, nos pusimos en contacto con la Entidad Nacional de Acreditación para pasar por el proceso de acreditación. Actualmente estamos esperando la realización de la auditoría de esta Entidad para garantizar la competencia técnica de nuestro sistema.

4 REFERENCIAS

4.1 Referencias Bibliográficas

- [1] Norma ISO 17024:2003 “Evaluación de la conformidad. Requisitos generales para los organismos que realizan la certificación de personas”.
- [2] CGA ENAC CPE. Rev. 3. febrero 04 “Criterios generales de acreditación. Competencia técnica de las entidades de certificación de personas”.
- [3] PAC ENAC EC Rev. 2 diciembre 04. “Procedimiento de acreditación de entidades de certificación”.
- [4] Manual de calidad OCDP. Rev. 2 febrero 05.