





CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN

## PROCEDIMIENTOS

### Procedimiento para el Aval de Capacitaciones

Área	Proceso
Secretaría Técnica	Acreditación

Revisor por:	Aprobado por:
 Jefe de la Unidad Técnica de Acreditación	 Secretario Técnico del Consejo Nacional de Acreditación

Código	Nro. de Revisión	Fecha de Revisión
CNA-P-14	04	Septiembre 2021



## CONTENIDO

	Página
I. OBJETIVO.....	3
II. RESPONSABILIDAD.....	3
III. GENERALIDADES .....	3
IV. DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS.....	3
V. PROCEDIMIENTO PARA EL AVAL DE CAPACITACIONES.....	4
VI. REVISIONES.....	8
- Historial de cambios.....	8
VII. ANEXOS.....	9
- Anexo N.º1: Programa de capacitación.....	9
- Anexo N.º2: Número de cupos.....	11



## I. OBJETIVO

Establecer la metodología para que las partes interesadas soliciten el aval de capacitaciones ante el Consejo Nacional de Acreditación (CNA), con la finalidad de garantizar la calidad de estos servicios.

## II. RESPONSABILIDAD

La responsabilidad del contenido de este procedimiento le corresponde a la Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Acreditación, como a los miembros de la Unidad Técnica de Acreditación.

## III. GENERALIDADES

El Procedimiento para el Aval de Capacitaciones se le aplica a toda entidad estatal o privada a nivel nacional o internacional que estén interesados en obtener el aval del Consejo Nacional de Acreditación para la realización de actividades de capacitación en la República de Panamá. En base a ello, este procedimiento se ejecuta de manera imparcial, no discriminatoria, donde el CNA es el responsable de avalar la capacitación que solicite, y que toda documentación que sea entregada sea tratada con carácter confidencial, y que el personal que evalúe la documentación entregada no permita que las presiones comerciales, económicas u otras presiones comprometan su imparcialidad.

El CNA sólo avala aquellas capacitaciones que tengan como principal finalidad objetivos formativos y académicos y el aval de las capacitaciones se realiza siempre y cuando el instructor cumpla con:

- a. El programa de capacitación específico que sea congruente con los criterios y misión del CNA.
- b. Los materiales didácticos estén actualizados.
- c. El instructor sea competente para dictar la capacitación solicitada.

El CNA difunde los lineamientos a través de su página web y/o envía el presente documento para que la entidad o persona interesada soliciten el aval de los cursos basados en dichos lineamientos.

## IV. DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS

Para la ejecución del procedimiento se toma en cuenta los siguientes documentos:

1. Documentos externos
  - ILAC G 3-08/2020, Guía para Cursos de Capacitación para Evaluadores Utilizados por Organismos de Acreditación.
2. Políticas
  - CNA-PO-06: Política de Imparcialidad, Competencia, Independencia, Coherencia e Integridad.
  - CNA-PO-10: Política de Confidencialidad.
3. Formatos de gestión
  - CNA-FG-37: Lista de Verificación para Aval de Capacitaciones.
  - CNA-FG-38: Registro de Participantes del Aval de Capacitaciones.



## V. PROCEDIMIENTO PARA EL AVAL DE CAPACITACIONES

El Procedimiento para el Aval de Capacitaciones se aplica a toda parte interesada que desee solicitar el aval de capacitaciones para una actividad específica relacionada a los temas de ejecución del CNA, ya sea por una entidad estatal o privada a nivel nacional o internacional.

Paso	Descripción de la actividad	Responsable
1	<b>Trámite de atención al usuario</b>	
	<p>El usuario llámese parte interesada, puede contactarse con el CNA de forma presencial, vía telefónica o vía correo electrónico para solicitar información referente al aval de capacitaciones del CNA.</p> <p>El Personal de la U.T.A. encargado de la atención, responde a todas las consultas realizadas por la parte interesada y una vez que culmine de responder todas las interrogantes, envía toda la información pertinente al proceso de aval de capacitaciones del CNA vía correo electrónico, lo mínimo que contiene dicho correo es lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Ley 23 de 15 de julio de 1997.</li><li>Decreto Ejecutivo N.º55 de 6 julio de 2006.</li><li>Procedimiento para el Aval de Capacitaciones (CNA-P-14).</li><li>Lista de Verificación para Aval de Capacitaciones (CNA-FG-37).</li></ol> <p>La persona interesada una vez recibida la información, puede contactarse nuevamente con el CNA de forma presencial con previa cita, vía telefónica o vía correo electrónico para resolver cualquier tipo de consulta.</p>	Parte interesada / Personal de la U.T.A.
2	<b>Admisión de la solicitud de Aval de Capacitaciones</b>	
	<p>La parte interesada en solicitar el aval de capacitación envía una nota formal dirigida al Secretario Técnico del CNA para solicitar el aval de capacitación para de su actividad. Dicha nota incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Nombre completo del evento.</li><li>Fecha(s) en que se va(n) a llevar a cabo la(s) capacitación(es).</li><li>Objetivo del curso.</li><li>Nombre y cargo de la persona que solicita el aval.</li><li>Teléfono y correo electrónico de la persona de contacto.</li><li>Programa de la Capacitación (ver Anexo N.º 1).</li><li>Agenda de la actividad.</li><li>Un ejemplo del certificado a expedir en la actividad (se toma en cuenta lo enunciado en el paso N.º 3 de este documento).</li><li>Hoja de Vida del instructor con sus respectivas evidencias.</li><li>Comunicar si el curso se va a dictar de forma presencial o de forma virtual.</li></ol> <p><b>Nota:</b> El CNA avala cursos de forma virtual cuando se realizan a través de aprendizaje sincrónico, es decir que la capacitación se realiza en tiempo real donde todos los participantes están</p>	Parte interesada / Asistente Administrativa



	<p><i>aprendiendo al mismo tiempo, y no de forma asincrónica (No hay interacción en tiempo real con el instructor y los participantes) debido a que la parte interesada que dicta la capacitación no nos puede asegurar al 100% que la persona que se ha inscrito al curso es la persona que lo está realizando.</i></p> <p>k. Material didáctico en formato digital.</p> <p><b>Nota:</b> <i>La parte interesada solicita el aval de capacitación por cada actividad que desea realizar, es decir que, aunque sea la misma actividad en fechas distintas se solicita un aval de capacitación para cada una de ellas.</i></p> <p>Cabe destacar, que es muy importante que la solicitud sea presentada ante el CNA preferiblemente con un mínimo de treinta (30) días calendarios de antelación a la fecha de inicio del evento, dicha solicitud es enviado por correo electrónico al Jefe de la U.T.A o al Coordinador de Calidad, con copia al Personal de la U.T.A.</p> <p><b>Nota:</b> <i>Si la parte interesada no conoce el nombre del Secretario Técnico del CNA, puede contactarse directamente con el CNA.</i></p>	
3	<b>Revisión y aprobación de la solicitud</b>	
	<p>Una vez que la parte interesada entregue la nota con la solicitud de aval de capacitación, el Jefe de la U.T.A. o quien designe revisa la solicitud utilizando el formato de la Lista de Verificación para Aval de Capacitaciones (CNA-FG-37), donde luego de la revisión emite el dictamen correspondiente para otorgar o no otorgar el aval a la actividad de capacitación, para posteriormente presentárselo al Secretario Técnico para su aprobación.</p> <p><b>Nota:</b> <i>El Secretario Técnico le puede delegar la función de la toma de decisión final (aprobación) al Jefe de la U.T.A.</i></p> <p>Si la documentación cumple con los requisitos anteriormente descritos, y con lo indicado en el Programa de la Capacitación (Ver anexo N.º 1), se le otorga el aval de capacitación, donde el Jefe de la U.T.A. le envía una nota formal a la persona de contacto (parte interesada), con la toma de decisión final y si dicha decisión es de otorgar el aval de capacitaciones se le notifica el número de registro de aval asignado.</p> <p><b>Nota:</b> <i>Sólo se otorga el aval de capacitación a actividades que cuenten con un número de participantes que oscilen entre los 5 a 40 personas.</i></p> <p>A la vez se le comunica a la parte interesada, que tome en cuenta los cupos disponibles de participación para el CNA de forma gratuita dentro de la actividad de capacitación que se solicita avalar. La cantidad de</p>	Jefe de la U.T.A. / Secretario Técnico / Parte interesada



	<p>cupos esta detallado en el cuadro de detalles de cupos asignados al CNA (Ver anexo N.º 2).</p> <p>El certificado del curso o de la capacitación se puede expedir de forma digital o físicamente, donde preferiblemente se confeccione en letra Calibri Light, tamaño 12, con las siguientes disposiciones:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Colocar el logotipo del CNA en la parte superior derecha, el cual se le proporciona en formato digital vía correo electrónico.</li><li>Colocar dentro del certificado, el número de registro de dicho aval de capacitación, cuyo código de aval es AV#-XXX-AÑO, donde:<ul style="list-style-type: none"><li>La primera sección (AV#): es el número de aval asignado por el CNA que se envía a través de la nota formal, una vez otorgado.</li><li>la segunda sección (XXX): es el número de registro de cada participante que se encuentra dentro de la lista de asistencia.</li><li>La tercera sección (AÑO): es el año en curso.</li></ul></li><li>Colocar un espacio para la firma del Secretario Técnico del CNA, con su debido nombre y cargo.</li></ol> <p>Para la entrega de los certificados para la firma del Secretario Técnico se pueden realizar de forma digital o vía correo electrónico, donde es requerido que se envíe la lista del registro de los participantes para verificar el número de registro de aval de capacitación de cada participante (AV#-XXX-AÑO), para dicha entrega pueden existir dos (2) escenarios:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Cuando la capacitación sólo es de participación, la parte interesada puede entregar el certificado con anticipación de quince (15) días hábiles junto con el Registro de Participantes del Aval de Capacitaciones (CNA-FG-38) inscritos si desea entregar el certificado el mismo día que se imparte la capacitación; o puede entregarlo después que se realiza la capacitación si desea entregar posterior a su culminación.</li><li>Cuando la capacitación sea de participación y aprobación, la parte interesada entrega el certificado con el Registro de Participantes del Aval de Capacitaciones (CNA-FG-38) con las respectivas notas obtenidas por cada participante colocando si aprobó o no. En caso de que no sea aprobado sólo se le entrega un certificado de participación, dichos certificados son entregados al CNA luego que se cuenten con las notas de los participantes.</li></ol> <p><b>Nota:</b> Si las capacitaciones se realizan de forma virtual, también le aplica lo antes expuesto.</p>	
4	<b>Selección de instructores</b>	
	Preferiblemente que los instructores cuenten con conocimientos de los estándares que se utilizan en materia de acreditación y la experiencia en la realización de Sistemas de Gestión de Calidad. También, que cuenten con la capacidad de llevar a cabo cursos de formación (ya sea de forma presencial o virtual).	Parte interesada



	<p>Es necesario que los instructores estén calificados y cuenten con los conocimientos de los temas del curso que han de presentar, a través de la experiencia en la calibración, ensayos, inspección y/o calidad de Sistemas de Gestión contando con una trazabilidad de la información entregada.</p> <p>Como también, ser conocedores de la garantía de la evaluación de la conformidad y ser capaz de trabajar con una amplia gama de personas, teniendo habilidades de comunicación adecuadas y capacidad de transmitir sus conocimientos de manera efectiva a los participantes.</p> <p><i>Nota: Es esencial que sean capaces de formar juicios eficaces sobre la idoneidad de los participantes en el curso de la evaluación de los OEC.</i></p>	
<b>5</b>	<b>Disposiciones prácticas</b>	
	<p>Para llevar a cabo la actividad, la parte interesada considera lo siguiente en sus instalaciones si la capacitación o curso es de forma presencial:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Que cuente con un salón de conferencias en condiciones óptimas, con suficiente espacio, aire acondicionado, y con un buen estado de sus mobiliarios.</li><li>b. Mesas ordenadas de modo que permitan a los participantes ver la pantalla de proyección o al instructor.</li><li>c. Contar con los implementos necesarios audiovisuales ya sea proyector, computadora, pizarrón, acceso a internet, micrófono, etc.</li><li>d. Otra necesidad que considere la parte interesada necesaria.</li></ul> <p>Si la capacitación o curso es de forma virtual, toma en consideración:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Contar con la competencia para el uso de los medios electrónicos o tecnologías de la información.</li><li>b. Escoger el mejor sitio virtual (medios electrónicos o tecnologías de la información), que le favorezca a su organización para llevar a cabo la capacitación.</li><li>c. Que cuenten con un plan que asegure evaluar a los participantes de forma más continua, y en caso de contar con examen asegurarse que lo realice el participante inscrito.</li></ul>	Parte interesada
<b>6</b>	<b>Control y seguimiento</b>	
	<p>Con el fin de mantener registros de los participantes de cada actividad de capacitación, ya que los mismos pueden ser futuros Miembros de la Bolsa de Evaluadores del CNA, luego de finalizada cada capacitación la parte interesada entrega:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1. Lista de participante (CNA-FG-38. Registro de Participantes del Aval de Capacitaciones).</li><li>2. Detalle de las calificaciones (cuántos fueron aprobados).</li><li>3. Copia de todos los certificados emitidos, ya sean en calidad de participantes o de aprobados.</li></ul>	Parte interesada



<p><i><b>Nota:</b> Durante la realización del evento, puede existir la posibilidad que el personal del CNA supervise el buen desarrollo de las actividades de capacitación sujetas al aval del CNA.</i></p>	
---	--

## VI. REVISIONES

El CNA considera conveniente que este procedimiento necesita ser revisado conforme su aplicación y a medida que surjan adecuaciones o actualizaciones internacionales afines, tales como las declaraciones conjuntas de la ISO, IAAC, ILAC e IAF.

### - Historial de Cambios

Fecha	Versión	Historial de Cambios
Sin información	00	- Creación del documento.
Septiembre, 2016	01	- Se agregaron requisitos en el paso 1 del procedimiento. Se solicita Teléfono y correo electrónico de la persona de contacto y agenda de la actividad de capacitación. - Se colocó que el material didáctico en formato digital puede ser presentado mínimo 15 días antes de la fecha propuesta para la actividad de capacitación.
Septiembre, 2017	02	Se modificaron los siguientes puntos: - Acápites 1.1. j). modificación a Material didáctico en formato digital. (puede ser presentado con mínimo 15 días después de la notificación de aprobación de Aval de capacitación). - Acápites 2.5. Se modifica de la siguiente forma: El certificado a expedir deberá incluir en la parte superior derecha, el logo del Consejo Nacional de Acreditación, el cual le será enviado en formato digital vía correo electrónico, el número de registro de dicho aval, cuya nomenclatura deberá ser AV#-XXX-AÑO (colocada y sellada por los miembros del CNA), espacio para firma del Secretario Técnico del CNA, el documento general confeccionado en letra calibri, tamaño 12. Similarmente se modifica la nota. - Acápites 2.6. Se incluye el siguiente párrafo En los casos que el certificado a emitir sea únicamente de participación los mismos deberán ser entregados al CNA, para su respectivo registro de codificación como firma del Secretario Técnico con 15 días de anticipación a la ejecución del evento; cuando los certificados a emitir sean de participación y aprobación del mismo, el CNA emitirá la colocación





		<p>del registro y la firma del Secretario Técnico, una vez se reciba por parte del ente organizador el Registro de Participantes Aval de Capacitaciones (CNA-FG-38) con las respectivas notas de evaluación y/o aprobación de la capacitación.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Acápito 5.1. solicita “Lista de participantes Físico y digital (CNA-FG-38. Registro de Participantes Aval de Capacitaciones)”.</li><li>- Acápito 2.5. Forma de nomenclatura deberá ser AV#-XXX-AÑO.</li><li>- Anexo 1. Acápito o. incluyo lo siguiente “e informe de análisis de resultados de las mismas”.</li><li>- Cantidad de cupos gratuitos solicitados por el CNA.</li></ul>
Enero, 2021	03	<ul style="list-style-type: none"><li>- Se incluyó en el índice de contenido.</li><li>- Se adecuó con el nuevo logo del CNA.</li><li>- Se adecuó con el nuevo formato de procedimientos (eliminando las sub-enumeraciones de los pasos).</li><li>- Se modificó la información y los pasos.</li><li>- Se corrigió faltas ortográficas y el tiempo de escritura a presente en diversos párrafos.</li><li>- Se incluyó la opción de avales de forma remota.</li></ul>
Septiembre, 2021	04	<ul style="list-style-type: none"><li>- Se modificó el paso N°2.</li><li>- Se modificó el paso N°3.</li><li>- Se modificó la nota del paso N°6.</li></ul>

## VII. ANEXOS

### - ANEXO N.º 1: Programa de Capacitación

El programa consiste en una presentación, que cuente con discusión del tema de la actividad, talleres grupales y/u otra herramienta de integración grupal que cuente la parte interesada.

**Nota:** Los trabajos en grupo son esenciales para evaluar la capacidad de los participantes de trabajar como parte de un grupo o como un líder. También permiten evaluar el desempeño de los participantes durante una evaluación de acreditación.

Las presentaciones, discusiones y talleres en grupo son acordes al objetivo del curso de la capacitación y pueden incluir los siguientes temas (Ejemplo):

- Introducción general: concepto de calidad y su relevancia a nivel nacional e internacional.
- Introducción acerca de la acreditación: definición e importancia a nivel nacional e internacional.
- Gestión de calidad:
  - Documentos de gestión de los OEC – procedimientos de gestión, procedimientos de calibración, ensayos o inspección, control de documentos y registros.



- Contenido del manual de calidad (si aplica en la capacitación que se dicte).
- Trabajo en grupo incluye un estudio de caso de la evaluación del manual de calidad de un OEC. Este caso de estudio puede ser utilizado para hacer énfasis en la importancia de elementos del sistema de gestión como organización, auditoría, personal, equipo, política de trazabilidad, procedimientos de calibración, ensayo o inspección, condiciones ambientales, muestreo, registros, informes, quejas, subcontratación y proveedores.
- d. Calibración y trazabilidad de las mediciones (ILAC P10 e ILAC P14):
  - Jerarquía de calibración, el concepto de trazabilidad y sus aplicaciones.
  - Sistemas de calibración en el laboratorio.
  - Incertidumbre de la medición.
  - Uso de materiales de referencia y medidas para el control de calidad.
  - Aplicación de casos prácticos.
- e. Evaluación de organismos de inspección (ISO/IEC 17020):
  - Evaluación de inspectores.
  - Evaluación de sitios claves.
- f. Ensayos de aptitud, comparaciones interlaboratorios y control de calidad interno:
  - Definiciones.
  - Mecanismos, criterios y programas de los OEC.
  - Análisis de riesgo y plan de participación.
- g. Rol de evaluadores en una evaluación:
  - Técnicas para conducir la evaluación para establecer la competencia del OEC.
  - Sugerencias para los métodos de comunicación y técnicas de cuestionamiento.
  - Habilidades necesarias para obtener información de manera objetiva y profesional.
  - Conflictos de interés y ética.
- h. Procedimientos previos a la evaluación:
  - Visita de acompañamiento.
  - Revisión de documentación.
  - Preparación de la agenda.
  - Preparación de la evaluación.
- i. Ejecución de la evaluación:
  - Reunión de apertura.
  - Evaluación del sistema de gestión de calidad, obtención de información y registro de observaciones.
  - Reunión de cierre.
  - Entrega de informes.
- j. Responsabilidades de los evaluadores:
  - Evaluación de procedimientos de calibración, ensayo e inspección y su validación.
  - Evaluación de competencia técnica, incluyendo testificación del personal del OEC y sus entrevistas.
  - Evaluación de calibración (trazabilidad e incertidumbre de las mediciones, procedimientos para calibración interna y rango de calibración).
  - Uso de computadoras y validación del software.



- Participación en ensayos de aptitud y comparaciones interlaboratorios.
  - Reporte de hallazgos e informe de evaluación.
  - Acciones correctivas de las no conformidades identificadas.
  - Aclaraciones solicitadas por parte del OA en reuniones de comités técnico.
  - Seguimiento y renovación de la acreditación.
- k. Estudios de no conformidades, incluyendo su redacción con ejemplos.
- l. Taller en grupo de la realización de una evaluación, incluyendo la preparación de un informe de evaluación.
- m. Retroalimentación del instructor (copia de encuestas e informe de análisis de resultados).
- n. Sesión de preguntas y respuestas.

- **ANEXO N.º 2: Número de cupos**

El cuadro que se detalla a continuación especifica la cantidad de cupos de participación gratuita que solicita el CNA, en virtud del otorgamiento del aval para la realización de actividades de capacitación.

Cupos CNA solicitados en actividades de capacitación

Cantidad de participantes en las capacitaciones (Número de personas)	Cantidad de cupos gratuitos solicitados por el CNA (Número de cupos)
5 a 10	1
11 a 15	2
16 a 20	3
21 a 30	4
31 a 40	5