

**MINISTERIO DEL TRABAJO**

**SUBSECRETARÍA DE CUALIFICACIONES PROFESIONALES**

**DIRECCIÓN DE COMPETENCIAS Y CERTIFICACIÓN  
GESTIÓN DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD**

**METODOLOGÍA PARA EL SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN A LOS OPERADORES DE  
CAPACITACIÓN (OC) Y CAPACITADORES INDEPENDIENTES (CI) CALIFICADOS; Y, ORGANISMOS  
EVALUADORES DE LA CONFORMIDAD (OEC) RECONOCIDOS  
AUDITORÍAS E INSPECCIONES TÉCNICAS**

**MARZO 2022**

Este material puede ser utilizado siempre que se cite la fuente.

**ÍNDICE:**

<b>1. ANTECEDENTES</b> .....	3
<b>2. OBJETIVOS</b> .....	5
<b>2.1 OBJETIVO GENERAL</b> .....	5
<b>2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> .....	5
<b>3. ALCANCE</b> .....	5
<b>4. METODOLOGÍA GENERAL DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN A LOS OC y CI CALIFICADOS, y OEC RECONOCIDOS</b> .....	5
<b>4.1 PROCESO DE AUDITORIAS E INSPECCIONES A LOS OC Y CI CALIFICADOS, Y OEC RECONOCIDOS</b> .....	5
<b>4.2 FASES DE LA AUDITORÍA E INSPECCIÓN A LOS OC Y CI CALIFICADOS, Y OEC RECONOCIDOS</b> ...	7
<b>4.3 MODELO GENERAL DE LAS AUDITORÍA E INSPECCIONES A LOS OC Y CI CALIFICADOS, Y OEC RECONOCIDOS</b> .....	8
<b>4.4 PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE HALLAZGOS</b> .....	10
<b>4.5 PROCESO DE AUDITORÍA E INSPECCIONES INTERNAS A SER EJECUTADAS POR LOS OC Y CI CALIFICADOS Y OEC RECONOCIDOS</b> .....	15
<b>5. METODOLOGÍA ESPECÍFICA PARA LAS AUDITORÍAS TÉCNICAS</b> .....	16
<b>5.1 CLASIFICACIÓN DE LAS AUDITORÍAS TÉCNICAS</b> .....	16
<b>5.2 MODELO DE AUDITORÍA PARA A LOS OC Y CI CALIFICADOS</b> .....	18
<b>5.3 PARÁMETROS DE AUDITORÍA PARA LOS OEC RECONOCIDOS</b> .....	27
<b>6. METODOLOGÍA ESPECÍFICA PARA LAS INSPECCIONES TÉCNICAS</b> .....	39
<b>6.1 CLASIFICACIÓN DE LAS INSPECCIONES</b> .....	39
<b>6.2 MODELO DE INSPECCIÓN PARA LOS OPERADORES DE CAPACITACIÓN O CAPACITADOR INDEPENDIENTE</b> .....	40
<b>6.3 MODELO DE INSPECCIÓN PARA LOS ORGANISMOS EVALUADORES DE LA CONFORMIDAD</b> ..	45
<b>7. BIBLIOGRAFÍA</b> .....	53
<b>8. ANEXOS</b> .....	54

## 1. ANTECEDENTES

El artículo 34 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, publicado en el Registro Oficial No. 889 de 9 de diciembre de 2016, determina que el Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales: *“Es el conjunto articulado de planes, programas, instrumentos, instituciones y actores cuyo fin es planificar, diseñar, instrumentar y evaluar los procesos de cualificación y de certificación profesional.”*

El Decreto Ejecutivo Nro. 860 publicado en el Registro Oficial Suplemento Nro. 666 de 11 de enero de 2016, con última reforma efectuada mediante Decreto Ejecutivo Nro. 161 de 18 de septiembre del 2017, establece la creación y funcionamiento del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales, cuyo artículo 7, establece como atribuciones de la ex - Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales (SETEC) la de: *“Calificar a los operadores de capacitación a nivel nacional en materia de servicios de capacitación”*; y, *“Reconocer organismos evaluadores de la conformidad en materia de certificación de cualificaciones”*.

El otorgamiento de la calificación se efectuaba en base a los procedimientos definidos en la Norma Técnica de Calificación de Operadores de Capacitación Profesional (OC) publicada mediante Resolución Nro. SO-01-009-2019 de fecha 20 de febrero de 2018 (derogada actualmente). Dicha Norma Técnica establece en su artículo 10 como responsabilidad de los OC calificados el: *“Mantener en sus expedientes toda la documentación que respalde su proceso de calificación, modificación y/o ampliación, y los procesos de capacitación ejecutados, durante siete años”* y *“Entregar y conservar la información y documentación solicitada por la SETEC para efecto de seguimiento y evaluaciones.”*

El artículo 21 de la norma ibídem establece que: *“La SETEC realizará auditorías técnicas, mismas que consisten en el seguimiento y monitoreo a la calificación de los Operadores de Capacitación Calificados; para lo cual, los OC calificados, deberán ofrecer las facilidades necesarias. De identificarse inconformidades en las auditorías técnicas o de existir denuncias, la SETEC, de acuerdo a la gravedad de los mismos, realizará un proceso de evaluación y de ser el caso podrá suspender la calificación [...]”*.

El otorgamiento del reconocimiento se efectuaba en base a los procedimientos definidos en la Norma Técnica de Reconocimiento de Organismos Evaluadores de Conformidad (OEC) para la Certificación de Personas publicada con Resolución No. SO.-01-008-2018 de 20 de febrero de 2018. Dicha Norma Técnica establece en su artículo 7 como responsabilidad de los OEC: *“Documentar y declarar ante la SETEC, su estructura, políticas y procedimientos para asegurar la imparcialidad en las actividades de certificación en relación a sus candidatos o personas certificadas”*. Adicionalmente, su disposición tercera establece que: *“La SETEC realizará auditorías técnicas que consisten en el seguimiento y monitoreo a las actuaciones dentro del marco del reconocimiento a los Organismos Evaluadores de la Conformidad calificados; para lo cual, los OEC reconocidos deberán ofrecer las facilidades necesarias”*.

La Resolución Nro. SETEC-2019-013 de 29 de abril del 2019 resolvió expedir el Instructivo de aplicación del servicio Capacitadores Independientes, y la Resolución Nro. SETEC-2019-022 de 14 de junio de 2019, estableció el procedimiento para la evaluación de conocimientos ejecutada por los Capacitadores Independientes Calificados.

El Decreto Ejecutivo Nro. 1043 suscrito por el Señor Presidente Constitucional de la República el 9 de mayo de 2020, estableció: *“Fusiónese por absorción la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales al Ministerio del Trabajo”*.

El Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-0160 de 21 de agosto del 2020 resuelve *“Reformar el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional del Ministerio del Trabajo, expedido mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2017-0052 de 28 de marzo de 2017...”* con la creación de la Subsecretaría de Cualificaciones Profesionales como responsable de asumir las funciones de la ex - SETEC, estableciendo a la Dirección de Competencias y Certificación como responsable de *“Verificar el cumplimiento de los estándares de reconocimiento de los organismos evaluadores de la conformidad y de la calificación de los operadores de capacitación profesional”*; y, monitorear y evaluar la calidad de la certificación de cualificaciones y capacitación profesional.

La Resolución Nro. MDT-SCP-2021-0082 de 20 de abril de 2021, resolvió expedir el: Reglamento de auditorías técnicas a los Operadores de Capacitación y Capacitadores Independientes calificados; y, Organismos Evaluadores de la Conformidad Reconocidos, y su Disposición General Segunda estableció que: *“el proceso de auditoría deberá ejecutarse en estricta observancia a la “Metodología para el seguimiento, monitoreo y auditoría a los Operadores de Capacitación y Capacitadores Independientes calificados; y, Organismos Evaluadores de la Conformidad reconocidos”*; documento que podrá ser reformado a solicitud de la Dirección de Competencias y Certificación.

La Resolución NRO. SO-002-2021 y la Resolución NRO. SO-003-2021 de fecha 16 de diciembre de 2021, publicadas a través de Registro Oficial No. 618 de 14 de enero de 2022 expiden la actualización de la Norma Técnica De Calificación De Operadores De Capacitación y la Norma Técnica de Reconocimiento de Organismos Evaluadores de la Conformidad, correspondientemente.

En este sentido, la presente metodología actualiza e implementa una nueva estructura y lineamientos para la ejecución de auditorías técnicas que permitan la verificación del cumplimiento de los estándares de calidad correspondientes a la calificación otorgada a los Operadores de Capacitación (OC) y Capacitadores Independientes; y al reconocimiento otorgado a los Organismos Evaluadores de la Conformidad (OEC); incorporando, además procedimientos y lineamientos para la ejecución de inspecciones técnicas a los procesos de capacitación y certificación bajo competencias laborales, así como la implementación de inspecciones técnicas que permita mejorar el seguimiento y monitoreo de los procesos de capacitación y certificación bajo competencias laborales.

## 2. OBJETIVOS

### 2.1 OBJETIVO GENERAL

Definir los lineamientos, procedimientos y parámetros de las auditorías e inspecciones a ser ejecutada a los Operadores de Capacitación (OC) y Capacitadores Independientes (CI) calificados, y Organismos Evaluadores de la Conformidad (OEC) reconocidos, que permita verificar la calidad de los procesos de capacitación y certificación ejecutados, en cumplimiento de lo establecidos en la normativa relacionada con la calificación y reconocimiento.

### 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar el cumplimiento de las responsabilidades establecidas en la normativa del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales para los OC y CI calificados, y OEC reconocidos, que permita determinar sus niveles de desempeño.
- Definir los parámetros y criterios de auditoría e inspección técnica a los OC y CI calificados, y OEC reconocidos conforme la normativa legal, que permita además establecer su alcance e implementación.
- Establecer el procedimiento de mejora continua de los OC y CI calificados, y OEC reconocidos que conlleve asegurar la calidad de los procesos de capacitación y certificación ejecutados.

## 3. ALCANCE

La presente metodología está diseñada con procedimientos estandarizados para uso de la Dirección de Competencias y Certificación, Gestión de Aseguramiento de la Calidad, aplicables a todos los OC y CI calificados, y OEC reconocidos.

## 4. METODOLOGÍA GENERAL DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN A LOS OC Y CI CALIFICADOS, Y OEC RECONOCIDOS

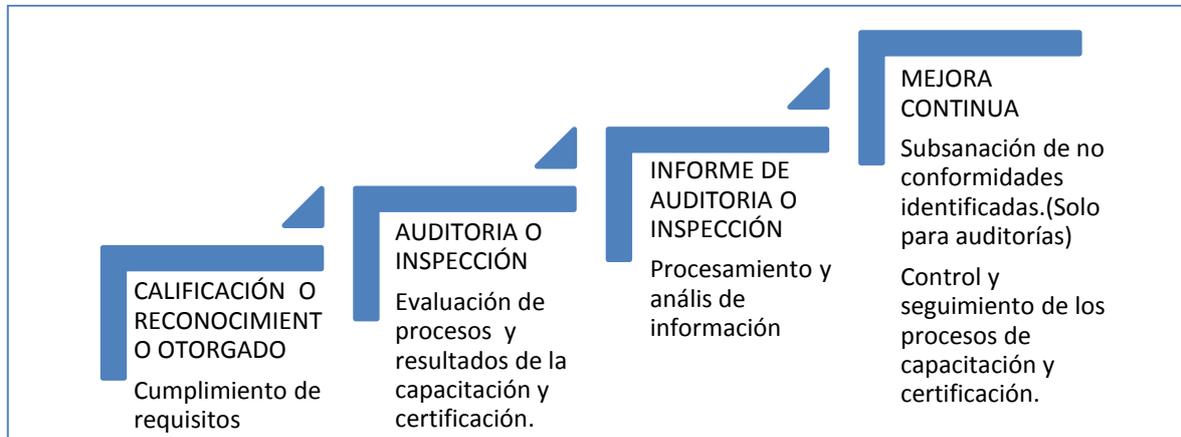
La estructura de la metodología de auditorías e inspecciones a ser ejecutadas a los OC y CI calificados, y OEC reconocidos se organiza en torno a las funciones sustantivas de las Normas Técnicas de calificación a Operadores de Capacitación y Capacitadores Independientes, el Reconocimiento a Organismos Evaluadores de la Conformidad, sus respectivos instructivos; y, los estándares de calidad para los procesos de capacitación que permiten la ejecución adecuada de los procesos de capacitación y certificación. Por otro lado, la estructura de la metodología de auditorías e inspecciones técnicas considera puntos específicos y atributos únicos de cada función sustantiva que son susceptibles de ser medidos a través de indicadores definidos en este documento.

### 4.1 PROCESO DE AUDITORIAS E INSPECCIONES A LOS OC Y CI CALIFICADOS, Y OEC RECONOCIDOS

La metodología de auditorías e inspección técnica tiene como base el modelo de sistemas de gestión de la calidad basados en procesos establecidos en la norma ISO 9001. Los componentes del sistema

de aseguramiento de la calidad propuestos en el presente documento, se muestran conforme el gráfico No. 1.

**Gráfico No. 1: Sistema de Aseguramiento de la Calidad de los procesos de capacitación y certificación**



**Fuente y elaboración:** Dirección de Competencias y Certificación-Gestión de Aseguramiento de la Calidad, 2022

La metodología propuesta, enfatiza la importancia de:

- El cumplimiento de las responsabilidades (normativa) de los Operadores de Capacitación y Capacitadores Independientes calificados, y de los Organismos Evaluadores de la Conformidad reconocidos.
- La necesidad de considerar procesos que agregan valor (capacitación y certificación).
- La obtención de resultados de desempeño y eficacia del proceso (auditorías e inspecciones técnicas).
- La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas como planes de mejora e informes de subsanación.

A continuación, se presenta en forma sintética las etapas del plan de aseguramiento de la calidad para los OC y CI calificados, y OEC reconocidos:

### ***Etapa 1: Calificación de OC y CI, y reconocimiento de OEC***

Con base a la Norma Técnica de Calificación a Operadores de Capacitación y su instructivo, la Norma Técnica de Reconocimiento a los Organismos Evaluadores de la Conformidad y su instructivo, el Sistema de Gestión de Certificación de Persona, el Instructivo de aplicación del servicio para Capacitadores Independientes y los Estándares de Calidad para los procesos de capacitación, se definieron los parámetros y criterios de verificación del cumplimiento de las responsabilidades adquiridas por los OC, CI y OEC calificados y reconocidos correspondientemente, que deben mantener dentro del periodo de vigencia de la calificación o reconocimiento otorgado.

### ***Etapa 2: Auditorías e Inspecciones***

Acorde a la norma ISO 19011, las auditorías externas son procesos sistemáticos, independientes y documentados para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva, que permita conocer el nivel de cumplimiento de los estándares establecidos, en este caso respecto a la normativa legal de calificación y reconocimiento del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales.

La norma ISO 9000 establece a las inspecciones como una evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones, para la aplicación del presente instrumento aquellos definidos en la normativa legal de calificación y reconocimiento del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales.

### ***Etapa 3: Informe de Auditoría e Inspección***

El informe de auditoría e Inspección constituye un medio de verificación de la evaluación ejecutada, que permitirá de ser el caso, describir los hallazgos identificados como: Observaciones y No Cumplimientos a la normativa que rige el Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales; además, conlleva a la detección de acciones de mejora, acompañadas, de ser el caso de las respectivas sanciones, o a la generación de recomendaciones para el proceso de renovación de la calificación o reconocimiento, según sea el objetivo del proceso.

### ***Etapa 4: Mejora Continua***

La presente metodología exige el monitoreo y seguimiento de las acciones de mejoramiento continuo que los OC, CI y OEC deben mantener a lo largo de su calificación o reconocimiento, con el fin de generar una cultura de planificación que permita asegurar la calidad de los procesos de capacitación y certificación a ser ejecutados; por consiguiente, la importancia del seguimiento, puesto que de ella depende que el proceso esté efectivamente orientado al mejoramiento; además, al ser los procesos de auditorías e inspecciones cíclicos, el control y seguimiento permite direccionar de ser el caso la gestión que los OC, CI y OEC desarrollan en los procesos de capacitación y certificación correspondientemente.

Los OC, CI u OEC auditados e inspeccionados tendrá la responsabilidad de trabajar en el plan de mejora continua, con el fin de asegurar la calidad de los proceso de capacitación o certificación a ser ejecutados (observar formatos establecidas en los Anexos del presente documento), además de ser el caso, subsanar los hallazgos identificados en el proceso de auditoría e inspección, con el fin de mantener la calificación o reconocimiento otorgados.

## **4.2 FASES DE LA AUDITORÍA E INSPECCIÓN A LOS OC Y CI CALIFICADOS, Y OEC RECONOCIDOS**

Las fases que componen el proceso de auditoría o inspección se basa en el ciclo de Deming que constituye el concepto de calidad total y representa el eje de esta metodología, conforme el procedimiento establecido en el Gráfico No. 2 y los entregables descritos en la Tabla No. 1:

**Gráfico No.2: Ciclo de Deming evaluaciones a los OC y CI calificados, y OEC reconocidos**



**Fuente y elaboración:** Dirección de Competencias y Certificación-Gestión de Aseguramiento de la Calidad, 2022

**Tabla No. 1: Descripción del Ciclo de Deming auditorías a los OC, CI y OEC**

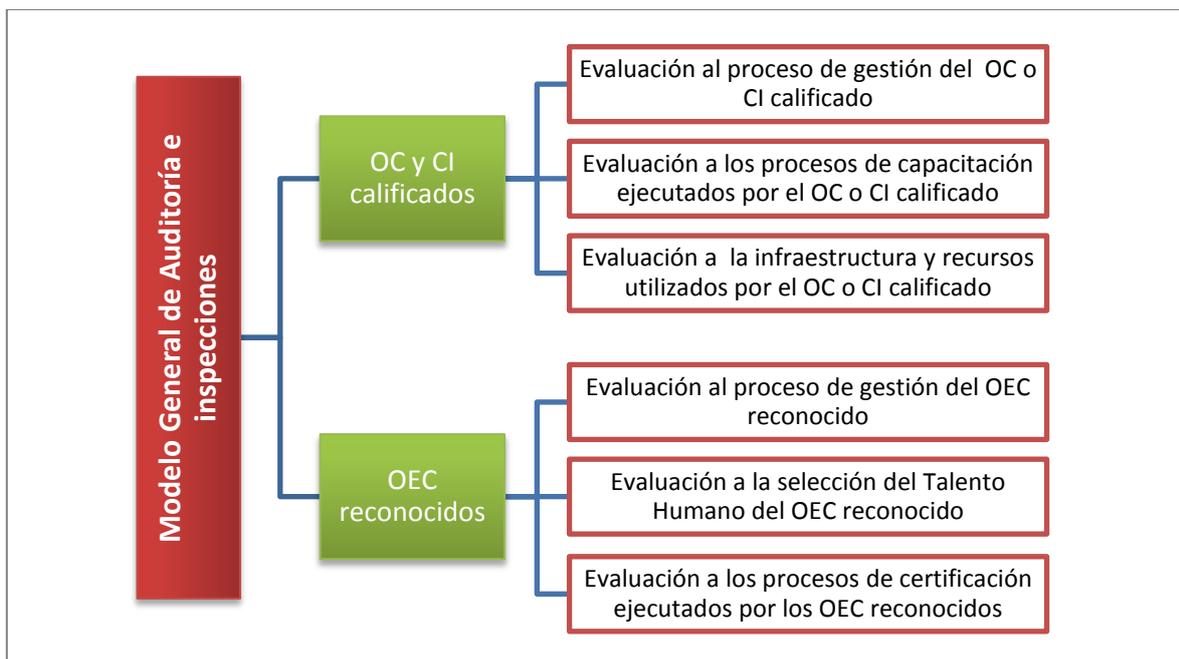
Fase de la Evaluación	Descripción	Entregables
<b>Planificación</b>	En esta fase las actividades serán programadas y asignadas a cada técnico.	Cronograma de auditorías o inspección técnica
<b>Preparación</b>	En esta fase el técnico asignado prepara y requiere de ser necesario información relevante de los OC, CI y OEC para dar inicio al proceso de auditoría o inspección	Notificación de inicio del proceso de auditoría. Las inspecciones y las auditorías especiales no requieren notificación alguna.
<b>Ejecución</b>	En esta fase se ejecuta la auditoría o inspección y se sistematiza la información recopilada.	Informe técnico de auditoría o inspección que contendrán lo hallazgos identificados.
<b>Seguimiento</b>	En esta fase se realiza el seguimiento a las No Conformidades levantadas y al cumplimiento de las sanciones, según sea el caso.	Notificación de resultados con las debidas acciones a seguir, conforme la calificación alcanzada. En caso de identificación de hallazgos, informe de subsanación y planes de mejora por parte de los OC, CI y OEC

**Elaboración:** Dirección de Competencias y Certificación-Gestión de Aseguramiento de la Calidad, 2022

### 4.3 MODELO GENERAL DE LAS AUDITORÍA E INSPECCIONES A LOS OC Y CI CALIFICADOS, Y OEC RECONOCIDOS

El modelo de auditoría e inspecciones propuesto, se organiza en torno a los principales procesos detallados en la Norma Técnica de Calificación a los Operadores de Capacitación y la Norma Técnica de Reconocimiento a los Organismos Evaluadores de la Conformidad conforme lo establecido en el Gráfico Nro. 3:

**Gráfico No. 3: Modelo General de la Evaluación**

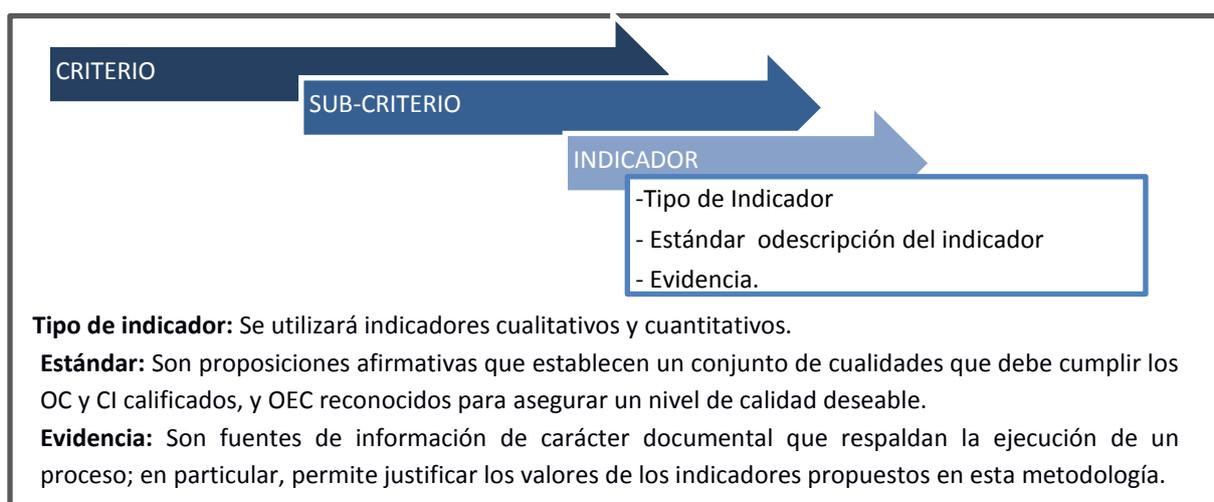


**Elaboración:** Elaboración: Dirección de Competencias y Certificación-Gestión de Aseguramiento de la Calidad, 2022

La presente metodología utilizará criterios, sub-criterios e indicadores como mecanismos de evaluación, este último determinará el nivel de cumplimiento de los OC y CI calificados, y OEC reconocidos conforme la documentación y evidencias presentadas, o de acuerdo a lo observado en el proceso de auditoría e inspección.

La estructura de las auditorías e inspecciones mantendrá la jerarquía establecida en el Gráfico No. 4:

**Gráfico No. 4: Jerarquía de los parámetros de evaluación**



**Elaboración:** Dirección de Competencias y Certificación-Gestión de Aseguramiento de la Calidad, 2022

Los indicadores en este modelo son de carácter cualitativo y cuantitativo. Por lo tanto, los estándares definen las cualidades y los parámetros deseables que serán contrastados con las características observadas en cada documento o evidencia presentada por el OC, CI y OEC que demuestre la correcta ejecución de los procesos de capacitación y certificación. En este sentido, la calificación establecida para cada indicador considera 2 niveles de cumplimiento, donde:

1. **Cumple:** El OC, CI u OEC evaluado cumple con el estándar definido = 100% de la ponderación otorgada para el indicador.
2. **No Cumple:** El OC, CI u OEC calificado no cumple con los estándares definidos y se evidencia deficiencias que impiden el correcto funcionamiento del proceso de capacitación o certificación = 0% de la ponderación otorgada para el indicador.

Cabe indicar que si la documentación presentada no permite evidenciar el cumplimiento o incumplimiento, de ser el caso, se calificará con la puntuación media correspondiente al criterio.

Una vez realizada la auditoría o inspección técnica, se establecerá la calificación total alcanzada por el OC o CI Calificado, u OEC reconocido, de acuerdo a la información levantada y parámetros establecidos en el presente documento, puntuación que tendrá un rango de 0% al 100% y establecerá el nivel de cumplimiento conforme la siguiente tipificación:

Puntuación total	Cumplimiento
Entre 90% y 100%	Alto
Entre 80% y 89,99%	Bueno
Entre 60% y 79,99%	Regular
Entre a 50% y 59,99%	Bajo
Menor a 49,99%	No Cumplimiento

El respectivo Reglamento de auditorías e inspecciones técnicas a los Operadores de Capacitación y Capacitadores Independientes calificados; y, Organismos Evaluadores de la Conformidad Reconocidos determina las acciones a seguir por cada nivel de cumplimiento.

#### 4.4 PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE HALLAZGOS

##### 4.4.1 Identificación de los Hallazgos

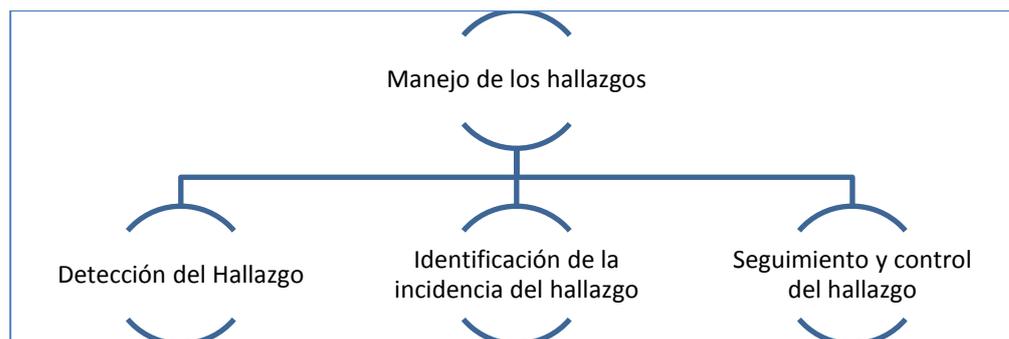
Los Hallazgos (Observaciones y No conformidades) se producen como consecuencia de:

- Incumplimiento de requisitos en los procesos de capacitación y certificación.
- Anomalías detectadas en el desarrollo de cursos capacitación y examinación bajo competencias laborales, que permitan identificar el incumplimiento de los estándares de calidad de los procesos de capacitación y certificación.
- Cualquier incumplimiento o inobservancia de la Norma que rige al Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales.

La responsabilidad de que se implemente un plan de mejora continua que permita subsanar los hallazgos identificados en una evaluación, en el caso de los OC es el/la representante legal y/o Coordinador(a) Pedagógico(a), en el caso de los CI, el/la propio Capacitador(a) y en el caso de los OEC el/la Coordinador(a) del Comité y/o el/la Responsable del Proceso, serán quienes compruebe la efectividad de la acción de mejora a implementarse.

En este sentido, el control de no conformidades reales y potenciales, consta de las siguientes fases:

**Grafico No. 5: Manejo de los hallazgos identificados**



**Elaboración:** Dirección de Competencias y Certificación-Gestión de Aseguramiento de la Calidad, 2022

Lo hallazgos pueden ser detectadas en el desarrollo de las auditorías e inspecciones técnicas llevadas a cabo por el Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales, en los procesos internos de auditorías llevados a cabo por los OC, CI u OEC o por la inconsistencias en los procesos de capacitación y certificación detectados por parte de cualquier ciudadano.

Cuando el OC y CI calificado y OEC reconocido, detecte un hallazgo y haya posibilidad de corregirla inmediatamente, decidirá el tratamiento idóneo que permita minimizar su efecto en el proceso y, posteriormente registrará las no conformidades, acciones correctivas y preventivas (en el caso de los OEC registrarán los hallazgos en los formatos creados para su efecto F023 y F024).

Si el hallazgo es identificado por el Sistema Nacional de Cualificaciones, se emitirá un informe con el detalle correspondiente, con el propósito de que el OC, CI u OEC pueda subsanar los mismos.

#### 4.4.2 Tipos de Hallazgos

Los hallazgos encontrados durante los procesos de auditoría o inspección, en general, son identificados como Observaciones y No Conformidades, clasificadas de acuerdo a su incidencia o gravedad, conforme la siguiente tipificación:

**a. Observaciones:** Son aquellos hallazgos identificados en los procesos de auditoría o inspección técnica, que no afectan directamente a la gestión del OC, CI calificado u OEC reconocido, pero que su no corrección puede desencadenar en una No Conformidad.

**b. No Conformidad:** Son el resultado del incumplimiento de los OC y CI calificados y OEC reconocidos a las normas establecidas por el Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales. Con el fin de identificar la relevancia de la no conformidad encontrada, se ha establecido la siguiente clasificación:

- **No Conformidad Grave no subsanable:**
  - ✓ **Alcance:** Son hallazgos de incumplimiento inmediato que conllevan una sanción directa.
  - ✓ **Efecto:** Pone en riesgo significativo la calidad del proceso de capacitación y certificación de personas.
  - ✓ **Consecuencia:** Sanción directa por incumplimiento.
  
- **No Conformidad Grave:**
  - ✓ **Alcance:** Son hallazgos que afectan de forma clara y sistemática el funcionamiento del modelo de gestión y ponen en riesgo la calidad de los procesos de capacitación y certificación.
  - ✓ **Efecto:** Pone en riesgo la calidad del proceso de capacitación y certificación de personas.
  - ✓ **Consecuencia:** Sanción por incumplimiento y subsanación según sea el caso.
  
- **No Conformidad Leve:**
  - ✓ **Alcance:** Son hallazgos menores que afectan de manera parcial el funcionamiento del modelo de gestión.
  - ✓ **Efecto:** No pone en riesgo significativo la calidad del proceso de capacitación y certificación.
  - ✓ **Consecuencia:** Subsanación de los hallazgos detectados.

Lineamientos Generales para la identificación de los hallazgos:

- Las No Conformidades Graves no subsanables conllevan a una sanción directa de acuerdo a lo estipulado en el Reglamento creado para su efecto.
- Las No Conformidades Graves deberán ser subsanadas de manera obligatoria, caso contrario conllevan una sanción al reconocimiento.
- En el caso de que el parámetro del criterio mantenga dos No Conformidades: se determinará de la siguiente manera: cuando no se evidencie la documentación necesaria se considerará como no conformidad grave, en el caso de que se evidencie directamente el incumplimiento se considerará no conformidad grave no subsanable.
- Los documentos que se encuentren sin las debidas firmas o si éstas no corresponden a la establecida en la cédula de identidad de quien lo suscribe, se considerará como incumplimiento al criterio evaluado. Las firmas deben ser originales (no se admiten firmas a través de sellos o imagen).
- Las observaciones generales se identificarán conforme la documentación y evidencias entregadas que representen un incumplimiento general a la normativa.

Cuando se evidencie que la documentación presentada se encuentre alterada o no sea veraz se considerará como no conformidad grave no subsanable y se aplicarán las sanciones establecidas en el reglamento creado para su efecto.

#### 4.4.3 Tratamiento a los Hallazgos Identificados

- **Procedimiento Subsanación a los Hallazgos Identificados**

El Informe técnico de auditoría o inspección emitido contendrá los hallazgos identificados en el proceso, clasificados conforme lo detallado a lo largo del presente documento, además describirá las recomendaciones y acciones que deberán ser tomadas en cuenta por los OC y CI calificados y OEC reconocidos en el momento de implementar las acciones de mejora.

Para la subsanación de los hallazgos detectados, los OC y CI calificados y OEC reconocidos deberán observar el siguiente procedimiento:

- ✓ Determinar las causas de la no conformidad u observación, que permita elaborar el plan de mejora continua (observar formato Anexo 1)
- ✓ Establecer un análisis, identificando debilidades y fortalezas de la gestión
- ✓ Recabar información adicional que permita subsanar las no conformidades detectadas.
- ✓ Elaborar el informe de subsanación de los hallazgos identificados (solo para los procesos de auditoría, (observar formato Anexo 2)

Los objetivos de la gestión del manejo de las no conformidades son:

- ✓ Demostrar que los Hallazgos han sido subsanados o tratados acorde a su relevancia e incidencia.
- ✓ Evitar su recurrencia (La detección de recurrencias de las no conformidades desencadenará en una sanción, según sea el caso).

- **Procedimiento del seguimiento a las Subsanaciones de los Hallazgos Identificados**

El Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales, a través de la Dirección de Competencias y Certificación del Ministerio del Trabajo evaluará que los Hallazgos detectados hayan recibido el tratamiento adecuado, por lo que, el OC, CI y OEC auditados e inspeccionados deberá mantener los registros de las actividades realizadas, que serán detalladas en el Informe de Subsanaciones a ser presentado, además cada acción deberá estar documentada con el fin de evidenciar la subsanación.

Es responsabilidad del OC, CI y OEC remitir el Plan de Mejora e Informe de Subsanaciones de los hallazgos identificados en el proceso de auditoría técnica, en el plazo establecido en el informe de auditoría y notificación de resultados.

En el caso de la no presentación del Plan de Mejora e Informe de Subsanaciones de los hallazgos identificados por parte del OC, CI y OEC en el plazo establecido para su efecto, se procederá con lo determinado en el Reglamento de auditorías e inspecciones técnicas a los Operadores de Capacitación y Capacitadores Independientes calificados; y, Organismos Evaluadores de la Conformidad Reconocido, respecto al capítulo de Sanciones.

En el caso de la presentación del Plan de Mejora e Informe de Subsanaciones de los hallazgos identificados por parte del OC, CI y OEC, cuando esta devenga de una sanción (a excepción de las sanciones establecidas únicamente por la identificación de una no conformidad grave no subsanables), el técnico asignado emitirá, la respectiva muestra de los procesos de capacitación o

certificación, con el fin de evidenciar las subsanaciones ejecutadas por el OC, CI u OEC. Una vez vencido el plazo otorgado para la recepción de dicha documentación, el técnico asignado elaborará el respectivo informe de cumplimiento o no cumplimiento a las subsanaciones (cuando no alcance la puntuación mínima requerida o cuando el OC, CI u OEC no presente la documentación de la muestra seleccionada).

Cabe mencionar que, los OC y CI calificados y OEC reconocidos deberán subsanar por completo todas las no conformidades graves identificadas en el proceso de auditoría, para que el técnico asignado pueda emitir el informe favorable correspondiente al seguimiento de las subsanaciones, caso contrario se aplicarán las sanciones establecidas en el reglamento creado para su efecto.

- **Herramientas a ser utilizadas para la subsanación a los Hallazgos identificados**

A continuación se describen, los herramientas a ser utilizadas por los OC, CI u OEC evaluados para la implementación de su mejora continua, que permita subsanar los hallazgos identificados:

- **Plan de Mejora Continua:**

El Plan de Mejora Continua es un documento que permitirá a los OC y CI calificados y OEC reconocidos establecer acciones o tareas ante los Hallazgos identificados en el Informe Técnico de Evaluación, con la finalidad de subsanarlas total o parcialmente, el mismo que deberá contener la siguiente información:

- **Objetivos Estratégicos:** Deben estar enfocados a la misión y visión de los OC y CI calificados y OEC reconocidos, así como a su planificación.
- **Objetivos Tácticos:** Profundizan de una forma desagregada, la forma en cómo se va a lograr cumplir el objetivo estratégico.
- **Indicadores:** Los indicadores que se definan en el Plan de Mejora Continua, son los presentados como no conformidades y observaciones en el Informe técnico de evaluación.
- **Estrategia:** Establece de qué forma se busca subsanar los indicadores marcados como No Conformidad.
- **Acción:** Son las acciones ser establecidas por el OC, CI u OEC evaluado con el fin de cumplir las estrategias establecidas.

Una vez elaborado el plan de mejora continua el OC, CI u OEC evaluado deberá designar a la persona responsable de su implementación, así como también definir los plazos de ejecución. El responsable de la implementación, será el encargado de coordinar las acciones correctivas y verificar la efectividad del mismo. En el caso de los Capacitadores Independientes, será el mismo CI el responsable de su implementación.

En el caso de que se evidencie que un plan de mejora continua presentado, no cuente con las herramientas que permitan subsanar los Hallazgos, serán responsabilidad del OC o CI, modificar dicho plan en todo lo necesario para asegurar su eficacia.

- **Informe de Subsanación a los Hallazgos identificados**

Será responsabilidad del OC, CI u OEC auditado o inspeccionado, una vez notificados los resultados alcanzados en el proceso de auditoría o inspección, el presentar un Informe de subsanaciones por cada hallazgo identificado (Observaciones y No Conformidades) debidamente documentado, de acuerdo a los plazos establecidos, definidos en el Reglamento creado para su efecto, los mismos que deberán observar el formato establecido en el Anexo 2 del presente documento, dicho informe deberá describir (en tiempo verbal pasado), todas las acciones ejecutadas por el OC, CI u OEC para subsanar los hallazgos identificados y su medio de verificación.

En caso de que el OC, CI u OEC evaluado no remita la documentación solicitada para el proceso de subsanación se aplicarán las sanciones establecidas en el reglamento creado para su efecto.

**4.5 PROCESO DE AUDITORÍA E INSPECCIONES INTERNAS A SER EJECUTADAS POR LOS OC Y CI CALIFICADOS Y OEC RECONOCIDOS**

Con el fin de promover en los OC, CI y OEC la cultura de mejora continua de los procesos de capacitación y certificación, el siguiente apartado contiene una descripción macro del procedimiento que deberán seguir para su implementación.

Las auditorías e inspecciones internas (para los OEC establecida en el Sistema de Gestión de Certificación de Personas) se encuentra orientada al cumplimiento de los requisitos, procesos y procedimientos establecidos en: la Norma Técnica de Calificación y su instructivo, Norma Técnica de Reconocimiento y su instructivo, Sistema de Gestión de Certificación de Personas, Instructivo de Capacitador Independiente y Estándares de Calidad de los proceso de capacitación; con el fin de cumplir con los principios de transparencia, eficacia y eficiencia; por lo que deberá ser aplicado por cada OC y CI calificado, y OEC reconocido, con el fin de evaluar su nivel de cumplimiento y sus posibles áreas de mejora.

Para la implementación de la evaluación interna de mejora continua los OC, CI u OEC deberán ejecutar por lo menos las siguientes fases:

**Fase de Planificación:** En esta etapa se debe realizar acciones para alcanzar los objetivos establecidos para la auditoría interna, siempre orientados a la mejora continua de la calidad de los proceso de capacitación y certificación. La fase de planificación debe incluir, al menos, los siguientes puntos:

- a. Para el proceso de auditoría interna, los OC, CI y OEC deberán tomar como referencia los criterios, sub-criterios e indicadores establecidos en el presente documento, los cuales servirán como guía para evaluar los factores e indicadores de gestión que permita de verificar el grado de cumplimientos de los estándares establecidos como una retroalimentación interna.
- b. Definir los mecanismos de recolección de información y revisión de los documentos habilitantes de la calificación y reconocimiento otorgado.
- c. Establecer un cronograma bajo el cual se realizará el proceso de auditoría interna.
- d. Determinar los procesos o procedimientos a ser examinados.

- e. Determinar los roles, actores e instancias de participación que se requieran en el proceso de auditoría interna.

**Fase de Ejecución:** En esta etapa, los OC y CI calificados y OEC reconocidos deben realizar las siguientes acciones:

- a. Garantizar la apropiada implementación de los Procesos
- b. Levantar la información necesaria que evidencie el cumplimiento de la normativa de calificación y reconocimiento, de ser el caso generar la información faltante.

**Fase de Resultados e Informe:** Los resultados del proceso la auditoría interna deberán recoger la valoración (fortalezas y debilidades) y análisis de cada criterio, que permita a los OC y CI calificados y OEC reconocidos implementar mejoras en los procesos de capacitación y certificación a ser ejecutados.

Cabe mencionar que es responsabilidad de los OC y CI calificados y OEC reconocidos implementar continuamente procesos de evaluación interna, que tengan el objetivo de corregir oportunamente observaciones o no conformidades que pudieran afectar su funcionamiento, así como también, identificar sus fortalezas y debilidades con respecto al proceso de capacitación y certificación respectivamente. El objetivo de emprender estos planes de mejora es asegurar la calidad en dicho proceso de manera permanente.

## 5. METODOLOGÍA ESPECÍFICA PARA LAS AUDITORÍAS TÉCNICAS

### 5.1 CLASIFICACIÓN DE LAS AUDITORÍAS TÉCNICAS

Las auditorías a ser ejecutadas a los OC y CI calificados, y OEC reconocidos mantendrán las siguientes clasificaciones:

#### 5.1.1 Tipo de auditoría.- Determina el objetivo de la evaluación:

- ✓ **Auditoría de seguimiento:** Este tipo de auditorías se ejecutan cuando la vigencia de la calificación otorgada se encuentra por vencerse, permite verificar el cumplimiento de los requisitos y condicionamientos con los cuales los OC y CI han sido calificados, y OEC reconocidos. Las auditorías de seguimiento son de carácter periódico o regular y serán establecidas por la Dirección de Competencias y Certificación - Gestión de Aseguramiento de la Calidad de acuerdo a la gestión de los OC y CI calificados, y OEC reconocidos dentro de la vigencia de su calificación o reconocimiento.
- ✓ **Auditorías especiales:** Este tipo de auditorías se efectuarán por observaciones e irregularidades detectadas por alguno de los actores (denuncias) del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales (incluidas aquellas detectadas directamente por la Subsecretaría de Cualificaciones Profesionales del Ministerio del Trabajo) cuando se den indicios de presumir la configuración del incumplimiento a la normativa del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales, además permite monitorear la calidad de los procesos de capacitación y certificación.

**5.1.2 Alcance de la auditoría.-** Determina la cantidad de expedientes a ser evaluados:

- ✓ **Auditoría técnica al 100%:** Se verifica la totalidad de la documentación mantenida por el OC y CI calificados, y OEC reconocidos, incluidos todos los procesos de capacitación o certificación ejecutados; aplicable en aquellos OC y CI calificados, y OEC reconocidos que mantienen un número menor o igual a 50 personas capacitadas o certificadas registradas ante la Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales o cuando el OC, CI u OEC mantenga por lo menos una persona capacitada o certificada en cada uno de los cursos calificados o esquemas reconocidos.
- ✓ **Auditoría técnica por muestreo:** Se verifica una muestra representativa del total de personas capacitadas y registradas por un OC y CI calificados o un OEC reconocido ante el Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales, aplicable cuando el número de registro de capacitaciones o certificaciones sea mayor a 50 personas.

**5.1.3 Modalidad de la auditoría.-** Determina el método de evaluación:

- ✓ **Auditoría no presencial (digital):** A través de la respectiva Notificación de Inicio de la auditoría se solicitará al OC o CI calificado, u OEC reconocidos (oficio de notificación enviado al correo electrónico registrado por el OC, CI u OEC ) el envío digital de la documentación necesaria a ser auditada de acuerdo a los parámetros y criterios establecidos en el modelo de evaluación; donde además, se establecerá el tiempo máximo para la envío de la documentación (contado a partir de la recepción de la notificación) establecido de acuerdo a la cantidad de expedientes seleccionados a ser evaluados, conforme la siguiente tipificación:
  - Cuando se trate de una auditoría técnica al 100% o una auditoría técnica por muestreo cuya muestra sea igual o menor de 50 expedientes, se otorgará el plazo de 5 días.
  - Cuando se trate de una auditoría por muestreo cuya muestra de expedientes sea entre 51 a 200 expedientes, se otorgará el plazo de 10 días.
  - Cuando se trate de una auditoría por muestreo cuya muestra de expedientes sea mayos a 200, se otorgará el plazo de 15 días.

De no darse cumplimiento a los plazos establecidos, los OC, CI y OEC deberán responder a lo establecido en el Reglamento creado para su efecto.

- ✓ **Auditoría presencial:** La Dirección de Competencias y Certificación, notificará el Inicio del Proceso de auditoría con al menos 48 horas de anticipación a través de un oficio que contenga la fecha establecida para la visita in-situ. El técnico asignado realizará una visita in-situ a las Instalaciones del OC u OEC y solicitará la documentación física necesaria de los procesos a ser evaluados de acuerdo a los parámetros y criterios establecidos en el modelo de evaluación; o de ser el caso, se solicitará al OC, CI, u OEC la presentación física, de la documentación requerida para el proceso de auditoría, en las Instalaciones de la Subsecretaría de Cualificaciones Profesionales, conforme los plazos establecidos en el respectivo reglamento.

### Diseño del cálculo de la muestra para la auditoría técnica por muestreo:

Por la limitada cantidad de recursos, es necesario generar una muestra para cada una de las auditorías ser ejecutadas, en el caso de que el número de personas capacitadas o certificadas sea mayor a 50.

La muestra de los expedientes a ser evaluados, en el caso de que la auditoría sea bajo la modalidad presencial se obtendrá el día en que se realice la visita in-situ, con el fin de no sesgar la información y garantizar su relevancia y fiabilidad; en el caso de que, la **auditoría** sea bajo la modalidad no presencial, la muestra será seleccionada aleatoriamente y enviada por el técnico asignado una vez confirmada la recepción de la Notificación de Inicio de auditoría por parte del OC, CI u OEC, el cual deberá remitir en el tiempo establecido (observar numeral 5.1.3 del presente documento) la información solicitada, una vez vencido el plazo otorgado, la muestra seleccionada quedará sin efecto.

Es importante recalcar que se realizará al menos la evaluación de un proceso de capacitación o certificación por cada curso calificado o esquema reconocido respectivamente, que mantengan personas capacitadas o certificadas registradas ante el Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales.

El tamaño muestral sistemático se basa en el muestreo aleatorio simple, tomando en cuenta el registro de personas capacitadas o certificadas. Este modelo permite tomar en cuenta a todos los procesos ejecutados y registrados por los OC y CI calificados, y OEC reconocido de manera sistemática que garantice la representatividad en la muestra obtenida.

Para el cálculo del tamaño de muestra se utilizará la fórmula del muestreo aleatorio simple, que es:

$$n = \frac{Z_a^2 \times p \times q}{d^2}$$

En donde

Z = nivel de confianza

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada

Q = probabilidad de fracaso

D = precisión (error máximo admisible en términos de proporción)

## 5.2 MODELO DE AUDITORÍA PARA A LOS OC Y CI CALIFICADOS

El modelo de auditoría se basa en criterios que consideran aspectos relacionados con: la gestión de los OC y CI dentro de la vigencia de su calificación, la documentación que evidencie la correcta ejecución de los procesos de capacitación (de acuerdo a los diseños curriculares) y la verificación de la infraestructura y recursos utilizados para el desarrollo de cada proceso de capacitación, que asegure la calidad de los mismos.

### 5.2.1 Parámetros de auditoría para los Operadores de Capacitación-OC calificados y clasificación de los hallazgos identificados

Los Criterios, Sub-criterios e Indicadores a ser considerados dentro del proceso de auditoría a ser ejecutado a los OC calificados tiene una ponderación asignada de acuerdo a su nivel de importancia y relevancia, y se ha clasificado cada uno de ellos acorde a la incidencia del hallazgo y su posible afectación al proceso de capacitación, conforme la siguiente tabla:

**Tabla No. 2: Modelo de auditoría para los Operadores de Capacitación calificados**

Criterio	%	Sub-criterio	%	Indicador	Ponderación	No Conformidad		
PROCESO DE GESTIÓN	28%	Planificación	4%	Documentación legal del operador (Ruc, constitución de empresa)	1%	No Conformidad Leve		
				Respaldo de cobros ejecutados	3%	No Conformidad Grave		
		Promoción	12%	Autorización del uso de la Imagen Institucional (Manual de uso del Logotipo)	6%	No Conformidad Grave o Grave no subsanable		
				Materiales académicos utilizados para brindar la capacitación acorde a los diseños curriculares	6%	No Conformidad Grave		
		Talento Humano	12%	Instructores calificados	8%	No Conformidad Grave		
				Evaluación aplicada al instructor	2%	No Conformidad Leve		
				Coordinador pedagógico	2%	No Conformidad Grave		
		PROCESO DE CAPACITACIÓN	60%	Ejecución de la Capacitación	26%	Registro de asistencia del curso de capacitación	8%	No Conformidad Grave
						Verificación de ejecución de la capacitación por el instructor calificado	8%	No Conformidad Grave o Grave no subsanable
Verificación de la duración del curso de capacitación	8%					No Conformidad Grave o Grave no subsanable		
Certificados entregados a los participantes	2%					No Conformidad Leve		
Evaluación de la capacitación	34%			Se aplica la evaluaciones diagnosticas a los participantes	4%	No Conformidad Grave		
				Se aplica la evaluaciones de aprendizaje de la capacitación a los participantes	8%	No Conformidad Grave no subsanable		
				Se aplican las evaluaciones diagnosticas de acuerdo a los mecanismos de evaluación definidos por el OC.	4%	No Conformidad Leve		
				Se aplican las evaluaciones de aprendizaje de acuerdo a los mecanismos de evaluación definidos	6%	No Conformidad Grave		
				Registro con porcentaje de asistencia y calificaciones de los participantes	6%	No Conformidad Grave		
				Encuesta de satisfacción del proceso de capacitación por el instructor	2%	No Conformidad Leve		
				Encuesta de satisfacción del proceso de capacitación por el participante	4%	No Conformidad Leve		
INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS	12%			Aulas/ plataforma a virtual	4%	Constatación uso de instalaciones/ plataforma virtual	4%	No Conformidad Leve
				Recursos	8%	Pertinencia aulas/talleres, laboratorios/ diseño plataforma virtual	4%	No Conformidad Grave
		Pertinencia del material utilizado en el proceso de capacitación	4%			No Conformidad Grave		
<b>TOTAL</b>	<b>100 %</b>	<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>			

**Elaboración:** Dirección de Competencias y Certificación-Gestión de Aseguramiento de la Calidad, 2022

### 5.2.2 Parámetros de auditoría para los Capacitadores Independientes -CI calificados y calificados y clasificación de los hallazgos identificados

Los Criterios, Sub-criterios e Indicadores a ser considerados dentro del proceso de auditoría a ser ejecutado a los CI calificados tienen una ponderación asignada de acuerdo a su nivel de importancia y relevancia, a continuación se los describen:

**Tabla No. 3: Modelo de auditoría para los Capacitadores Independientes calificados**

Criterio	Ponderación	Sub-criterio	Ponderación	Indicador	Ponderación	No Conformidad
PROCESO DE GESTIÓN	28%	Planificación	8%	Documentación legal del capacitador (Ruc, copia de cédula)	4%	No Conformidad Leve
				Respaldo de cobros ejecutados	4%	No Conformidad Grave
		Promoción	20%	Autorización del uso de la Imagen Institucional (Manual de uso del Logotipo)	8%	No Conformidad Grave o Grave no subsanable
				Materiales académicos utilizados para brindar la capacitación acorde a los diseños curriculares calificados	12%	No Conformidad Grave
PROCESO DE CAPACITACIÓN	60%	Ejecución de la Capacitación	56%	Registro de asistencia del curso de capacitación	20%	No Conformidad Grave
				Verificación de ejecución de la capacitación por el capacitador independiente	12%	No Conformidad Grave o Grave no subsanable
				Verificación de la duración del curso de capacitación	20%	No Conformidad Grave o Grave no subsanable
				Certificados entregados a los participantes	4%	No Conformidad Leve
		Evaluación capacitación	4%	Encuesta de satisfacción del proceso de capacitación por el participante	4%	No Conformidad Leve
INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS	12%	Recursos/plataforma virtual	12%	Pertinencia aulas/talleres, laboratorios/diseño plataforma virtual	6%	No Conformidad Grave
				Pertinencia del material utilizado en el proceso de capacitación	6%	No Conformidad Grave
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	

Elaboración: Dirección de Competencias y Certificación-Gestión de Aseguramiento de la Calidad, 2022

### 5.2.3 Descripción del modelo de auditoría establecido para los OC y CI calificados

Para el caso de los criterios, se presenta su conceptualización y su estructura, en el caso de los sub-criterios, se establece un concepto que permite comprender el objetivo de la selección de indicadores, y para la descripción de los indicadores, se detalla el tipo, estándar y evidencias requeridas que demuestren su cumplimiento. Los criterios, sub-criterios e indicadores que no se hayan establecidos para los Capacitadores Independientes por la naturaleza de su calificación, se describirá como “No aplicable para CI”.

## CRITERIO: PROCESO DE GESTIÓN OC/CI

El criterio del proceso de gestión, considera toda la documentación relacionada a la planificación y promoción de los procesos de capacitación, así como también la documentación legal actualizada del Operador de Capacitación y su talento humano:

<b>CRITERIO: PROCESO DE GESTIÓN</b>
<b>SUB-CRITERIO: Planificación</b>
<b>SUB-CRITERIO: Promoción</b>
<b>SUB-CRITERIO: Talento Humano</b>

- **SUB-CRITERIO: Planificación**

Este sub-criterio considera la planificación estratégica e institucional en la que el Operador de Capacitación se enfoca para lograr sus objetivos y metas. Este sub-criterio de planificación considera los siguientes indicadores:

<b>SUB-CRITERIO: Planificación</b>
Documentación legal del operador (Ruc, constitución de empresa)
Respaldo de cobros ejecutados

- ✓ **Indicador: Documentación legal del operador (Ruc, constitución de empresa).**

<p><b>Tipo de Indicador:</b> Cualitativo</p> <p><b>Estándar:</b> El Operador de capacitación debe encontrarse legalmente constituido.</p> <p><b>Evidencias:</b> Ruc, constitución de la empresa y nombramiento del representante legal de ser el caso.</p>
--

- ✓ **Indicador: Respaldo de cobros ejecutados**

<p><b>Tipo de indicador:</b> Cualitativo</p> <p><b>Estándar:</b> El OC deben mantener los respaldos de cobros ejecutados por concepto de los cursos de capacitación ejecutados.</p> <p><b>Evidencia:</b> Registro de inscripción con valores, facturas, contratos, etc.</p>
---

- **SUB-CRITERIO: Promoción**

Este sub-criterio considera, los distintos canales de promoción de los que dispone el Operador de Capacitación, su relación con la aprobación del uso de la Imagen Institucional del Ministerio del Trabajo y los materiales académicos utilizados dentro de los procesos de capacitación. Este sub-criterio de promoción considera los siguientes indicadores:

<b>SUB-CRITERIO: Promoción</b>
Promoción de cursos realizada por el OC (Publicidad)
Materiales académicos utilizados para brindar la capacitación

✓ **Indicador: Promoción de cursos realizada por el OC (Publicidad)**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** Se evalúa los medios y métodos implementados para llevar a cabo la promoción del servicio de capacitación y su alineación a lo establecido en el Manual y Reglamento de Uso de la Imagen Institucional del Ministerio del Trabajo.

**Evidencias:** Correo electrónico de aprobación de la publicidad a ser usada por el OC o CI

✓ **Indicador: Materiales académicos utilizados para brindar la capacitación**

**Tipo de indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El Operador de Capacitación debe difundir a los participantes el material que sustente el desarrollo de los programas académicos ofertados, e incorpore técnicas y procedimientos que faciliten la enseñanza, de acuerdo a lo declarado en los diseños curriculares.

**Evidencia:** Materiales académicos (folletos, presentaciones, videos, manuales, guías de información, fichas, textos de apoyo, etc.)

• **Sub-criterio: Talento Humano (No aplicable para CI)**

Este sub-criterio considera una verificación documental de que los instructores se encuentran debidamente calificados para brindar procesos de capacitación, incluye una verificación de las evaluaciones aplicadas a éstos. Este sub-criterio de talento humano considera los siguientes indicadores:

SUB-CRITERIO: Talento Humano
Instructores calificados
Evaluación aplicada al instructor
Coordinador pedagógico

✓ **Indicador: Instructores calificados**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El Operador de Capacitación debe demostrar que los instructores que han brindado la capacitación se encuentren debidamente calificados, además que éstos mantengan una relación laboral con el OC.

**Evidencias:** Formulario de calificación, resolución u oficio de ampliación de instructores y relación laboral vigente (contrato, facturas, mecanizado IESS, etc.)

✓ **Indicador: Evaluación aplicada al instructor**

**Tipo de indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El Operador de Capacitación debe aplicar periódicamente una evaluación específica a cada uno de los instructores a través del coordinador pedagógico calificado. Así como también debe llevar un registro de las puntuaciones obtenidas.

**Evidencia:** Evaluación aplicada suscrita por el coordinador pedagógico y registro de puntuaciones obtenidas.

✓ **Indicador: Coordinador pedagógico.**

**Tipo de indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El Operador de Capacitación debe demostrar que el coordinador se encuentre debidamente calificado y que éste mantenga una relación laboral con el OC.

**Evidencia:** Formulario de calificación, resolución u oficio de ampliación del coordinador y relación laboral vigente (contrato, facturas, mecanizado IESS, etc.)

**CRITERIO: PROCESO DE CAPACITACIÓN**

El criterio del proceso de capacitación, considera toda la documentación necesaria que permita evidenciar la ejecución correspondiente a los procesos de capacitación brindada por el Operador de Capacitación y Capacitador Independiente. De igual manera, se considera la estandarización de toda la documentación aplicada conforme los Estándares de calidad establecidos para los procesos de capacitación a ser ejecutados por los OC y CI.

<b>CRITERIO: PROCESO DE CAPACITACIÓN</b>
<b>SUB-CRITERIO: Ejecución de la Capacitación</b>
<b>SUB-CRITERIO: Evaluación de la Capacitación</b>

• **Sub-criterio: Ejecución de la Capacitación**

Este sub-criterio considera la verificación de la ejecución de los procesos de capacitación realizados por los OC y CI, mediante el registro de asistencia, certificados entregados y la duración del curso de capacitación. Este sub-criterio de ejecución de la capacitación considera los siguientes indicadores:

<b>SUB-CRITERIO: Ejecución de la Capacitación</b>
Registro de asistencia del curso de capacitación
Verificación de ejecución de la capacitación por el instructor calificado
Certificados entregados a los participantes
Duración del curso de capacitación

✓ **Indicador: Registro de asistencia del curso de capacitación**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El registro de asistencia del curso de capacitación debe ser aplicado a todos los participantes presentes en la capacitación, durante el tiempo de duración del curso.

**Evidencias:** Registro físico de asistencia del curso de capacitación con las debidas firmas de responsabilidad (instructor), en el caso de cursos bajo la modalidad virtual,

el OC o CI deberá representar un registro fotográfico o de uso por el participante de la plataforma virtual utilizada.

✓ **Indicador: Verificación de ejecución de la capacitación por el instructor calificado**

**Tipo de indicador:** Cualitativo

**Estándar:** Se presenta evidencias que demuestren que el instructor que brindo la capacitación se encuentre debidamente calificado antes la Subsecretaría de Cualificaciones Profesionales del Ministerio del Trabajo.

**Evidencia:** Registro de asistencia, evaluaciones, informe del curso que permitan comprobar que fue impartido por el instructor calificado (cada evidencia debe tener el nombre del curso y nombre, firma y número de cédula del instructor)

✓ **Indicador: Duración del curso de capacitación.**

**Tipo de indicador:** Cuantitativo.

**Estándar:** Se presenta evidencias que permitan comprobar que el curso fue dictado por la totalidad de las horas, teóricas y prácticas, que se declaran en el diseño curricular y la respectiva resolución de calificación.

**Evidencia:** Valoración del registro físico de asistencia diario (con un máximo de 10 horas por día de asistencia). En el caso de cursos bajo la modalidad virtual, el OC o CI deberá representar un registro fotográfico o registro de uso de la plataforma diario (con un máximo de 4 horas por día de asistencia o dedicación al proceso de capacitación)

✓ **Indicador: Certificados entregados a los participantes**

**Tipo de indicador:** Cualitativo

**Estándar:** Se presenta evidencias que permitan comprobar que se entregó el certificado de capacitación a los participantes que aprobaron el curso.

**Evidencia:** Copias de certificados con firma de recepción, actas de recepción de los certificados, mail de envío del certificado, etc.

• **Sub-criterio: Evaluación de la Capacitación**

Este sub-criterio considera la verificación de la calidad de los procesos de capacitación ejecutados por el OC y CI, mediante la evaluación del proceso formativo que va desde la evaluación del aprendizaje hasta la evaluación de la satisfacción del participante. Este sub-criterio de ejecución de la capacitación considera los siguientes indicadores:

<b>SUB-CRITERIO: Evaluación de la Capacitación</b>
Aplicación de la evaluaciones diagnosticas a los participantes
Aplicación de la evaluaciones de aprendizaje de la capacitación a los participantes
Verificación de evaluaciones diagnosticas de acuerdo a los mecanismos de evaluación definidos por el OC.
Verificación de las evaluaciones de aprendizaje de acuerdo a los mecanismos de

evaluación de aprendizaje definidos por el OC.
Registro con porcentaje de asistencia y calificaciones de los participantes
Aplicación de la encuesta de satisfacción del proceso de capacitación por el instructor (registro de opinión)
Aplicación de la encuesta de satisfacción del proceso de capacitación por el participante (registro de opinión)

- ✓ **Indicador: Aplicación de la evaluaciones de aprendizaje de la capacitación a los participantes (No aplicable para CI)**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo  
**Estándar:** Verificación de la aplicación la evaluación diagnóstica a todos los participantes, al inicio de cada proceso de capacitación.  
**Evidencias:** Evaluación diagnóstica aplicada.

- ✓ **Indicador: Aplicación de la evaluaciones de aprendizaje de la capacitación a los participantes (No aplicable para CI)**

**Tipo de indicador:** Cualitativo  
**Estándar:** Aplicación de evaluación de aprendizaje (final) a todos los participantes, al culminar cada proceso de capacitación.  
**Evidencia:** Evaluación de aprendizaje aplicada y calificada.

- ✓ **Indicador: Verificación de evaluaciones diagnósticas de acuerdo a los mecanismos de evaluación definidos por el OC (No aplicable para CI)**

**Tipo de indicador:** Cualitativo  
**Estándar:** Se verifica que las evaluaciones diagnósticas aplicadas por el OC, se encuentran formuladas de acuerdo a los parámetros y contenidos declarados en el diseño curricular de cada curso.  
**Evidencia:** Evaluación diagnóstica a los participantes de la capacitación.

- ✓ **Indicador: Verificación de las evaluaciones de aprendizaje de acuerdo a los mecanismos de evaluación de aprendizaje definidos por el OC (No aplicable para CI)**

**Tipo de indicador:** Cualitativo.  
**Estándar:** Se verifica que las evaluaciones de aprendizaje aplicadas por el OC, se encuentran formuladas de acuerdo a los parámetros y contenidos declarados en el diseño curricular de cada curso.  
**Evidencia:** Evaluación de aprendizaje de la capacitación.

- ✓ **Indicador: Registro con porcentaje de asistencia y calificaciones de los participantes (No aplicable para CI)**

**Tipo de indicador:** Cualitativo  
**Estándar:** El OC debe llevar un registro respecto a la asistencia y calificaciones obtenidas por participantes, el mismo que debe estar suscrito por el instructor, que evidencie la aprobación del proceso de capacitación.

**Evidencia:** Registro de asistencia y calificaciones

- ✓ **Indicador: Aplicación de la encuesta de satisfacción del proceso de capacitación por el instructor-registros de opinión (No aplicable para CI)**

**Tipo de indicador:** Cualitativo

**Estándar:** Los instructores que han impartido el curso deben realizar una encuesta de satisfacción como registro de su opinión del proceso de capacitación (formato que deberá ser entregado por el OC)

**Evidencia:** Encuesta de satisfacción del instructor

- ✓ **Indicador: Aplicación de la encuesta de satisfacción del proceso de capacitación por el participante – registro de opinión**

**Tipo de indicador:** Cualitativo.

**Estándar:** El OC y CI debe aplicar una encuesta que permita medir la satisfacción de los participantes respecto al proceso de capacitación recibido.

**Evidencia:** Encuesta de satisfacción del participante.

#### CRITERIO: INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS DEL OC/CI

El criterio, Infraestructura y recursos, considera toda la evidencia de uso de aulas, laboratorios, talleres, plataformas virtuales, sitios tanto físicos como digitales destinados para la práctica de los procesos de capacitación, así como su pertinencia, que permita a los OC y CI ejecutar de mejor manera el proceso de capacitación. Además se verifica los materiales (consumo) necesarios correspondientes a cada curso de capacitación.

<b>CRITERIO: INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS</b>
<b>SUB-CRITERIO: Aulas/ plataforma virtual</b>
<b>SUB-CRITERIO: Pertinencia de los Recursos</b>

- **Sub-criterio: Aulas/ plataforma virtual (No aplica para CI)**

Este Sub-criterio considera la verificación de uso de las instalaciones destinadas para los procesos de capacitación. Este sub-criterio considera los siguientes indicadores:

<b>SUB-CRITERIO: Aulas</b>
Constatación uso de instalaciones/ plataforma virtual

- ✓ **Indicador: Constatación uso de instalaciones/ plataforma virtual**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El Operador de Calificación debe evidenciar que las instalaciones se encuentran habilitadas para uso de cada uno de los procesos de capacitación, en los que han sido calificados.

**Evidencias:** Contratos de compra-venta, arrendamiento, convenios de uso, patentes, etc.

- **Sub-criterio: Pertinencia de los Recursos**

Este sub-criterio considera que todas las aulas tanto físicas como virtuales se encuentren equipadas con los materiales e información necesaria para el proceso formativo. Este sub-criterio considera los siguientes indicadores:

SUB-CRITERIO: Pertinencia de los Recursos
Pertinencia aulas/talleres, laboratorios/ diseño plataforma virtual
Pertinencia del material utilizado en el proceso de capacitación

- ✓ **Indicador: Pertinencia aulas, talleres, laboratorios/ plataforma virtual**

**Tipo de indicador:** Cuantitativo

**Estándar:** Las aulas, talleres, laboratorios físicos destinados a los procesos de capacitación deben contar con el espacio adecuado para el aprendizaje de los participantes, que permita desempeñar las actividades en óptimas condiciones. Las aulas virtuales deben ser dinámicas, participativas e inclusivas.

**Evidencia:** Verificación in situ de las aulas, registro fotográfico de las instalaciones, registro fotográfico o de video de la plataforma digital utilizada, etc.

- ✓ **Indicador: Pertinencia del material utilizado en el proceso de capacitación**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El OC y CI debe contar con todos los equipos, máquinas y herramientas necesarias para desarrollar las actividades prácticas del proceso de capacitación. En el caso de aulas virtuales, éstas deben contener el material digital necesario (presentaciones, videos, trabajos, evaluaciones etc.) para el proceso formativo.

**Evidencias:** Verificación in situ de las aulas, registro fotográfico de las instalaciones, registro fotográfico o de video de la plataforma digital utilizada, etc. (acorde a los diseños curriculares de cada uno de los cursos calificados)

### 5.3 PARÁMETROS DE AUDITORÍA PARA LOS OEC RECONOCIDOS

El modelo de auditoría se basa en criterios que consideran aspectos relacionados con: la gestión del OEC dentro de la vigencia de su reconocimiento, la habilitación del talento humano involucrado en los procesos de examinación y la documentación que evidencie la correcta ejecución de los procesos de certificación (de acuerdo al Sistema de Gestión de Certificación de Personas), criterios que permitan verificar la calidad de los procesos de certificación bajo competencias laborales.

#### 5.3.1 Parámetros de auditoría para los Organismos Evaluadores de la Conformidad –OEC reconocidos

Los Criterios, Sub-criterios e Indicadores a ser considerados dentro del proceso de auditoría a ser ejecutado a los OEC reconocidos tiene una ponderación asignada de acuerdo a su nivel de importancia y relevancia, y se ha clasificado cada uno de ellos acorde a la incidencia del hallazgo y su posible afectación al proceso de certificación, conforme la siguiente tabla:

**Tabla No. 4: Modelo de auditoría para los Organismos Evaluadores de Conformidad reconocidos**

criterio	%	Sub- criterio	%	Indicador	Ponde ración	No Conformidad		
<b>TALENTO HUMANO</b>	25%	<b>Examinadores</b>	16%	Hoja de vida del examinador con sus respectivos respaldos T004 (T02)	2%	No Conformidad Grave		
				Aceptación de cargo y funciones del comité de certificación T012 (T02)	1%	No Conformidad Grave		
				Copia de la cédula de ciudadanía	1%	No Conformidad Leve		
				Relación laboral (contrato de trabajo o nombramiento)	1%	No Conformidad Leve		
				Constancia de participación en la Inducción del Proceso de Certificación de Personas T005 (T03)	1%	No Conformidad Grave		
				Acuerdo de Confidencialidad y Responsabilidad de la Información T006 (T04)	2%	No Conformidad Grave		
				Código de ética y conducta para el personal involucrado en el proceso de certificación de personas T007 (T04)	3%	No Conformidad Grave		
				Evaluación de conocimiento al examinador sobre el proceso de certificación T009 (T03)	2%	No Conformidad Grave		
				Verificación de la Competencia del Examinador T010 (T02)	3%	No Conformidad Grave		
		<b>Comité de Certificación</b>	09%		Aceptación de cargo y funciones del comité de certificación T012 (T02)	1%	No Conformidad Grave	
					Relación laboral (contrato de trabajo o nombramiento)	1%	No Conformidad Leve	
					Certificado de haber recibido la inducción del Proceso de Certificación de personas T005 (T03)	1%	No Conformidad Grave	
					Acuerdo de Confidencialidad y Responsabilidad de la información firmada T006 (T04)	2%	No Conformidad Grave	
					Código de ética y conducta para el personal involucrado en el proceso de certificación de personas firmado T007 (T04)	2%	No Conformidad Grave	
					Responsabilidad y Normas de uso de la Clave de acceso a los exámenes digitales T008 (T05)	2%	No Conformidad Grave	
		<b>GESTIÓN INTERNA DEL OEC</b>	10%	<b>Habilitación</b>	7%	Documentación legal del OEC (Ruc, constitución de empresa) F001	1%	No Conformidad Leve
						Acta de Constitución del Comité de Certificación del OEC (actualizaciones) F006 (F04)	1%	No Conformidad Grave
						Constatación uso de instalaciones (contratos, convenios, etc.)	1%	No Conformidad Grave
Autorización del uso de la Imagen Institucional (Manual de uso del Logotipo)	4%					No Conformidad Grave o Grave no subsanable		
<b>Manejo de datos y auditorías</b>	3%				Base de datos personal interno y examinadores del OEC T001 y T002 (T001)	1%	No Conformidad Leve	
					Programa de auditorías internas semestral del OEC F022 (F12)	2%	No Conformidad Grave	
					<b>CRITERIO: DOCUMENTOS HABILITANTES</b>	65%	<b>Aplicación</b>	18%
Esquema de Certificación/Requisitos mínimos (documentos que respalden la solicitud)	9%	No Conformidad Grave o Grave no Subsancable						
Aceptación de la aplicación para la certificación C003 (C04)	3%	No Conformidad Grave						

DOCUMENTOS PROCESO DE CERTIFICACIÓN	Ética y Conducta	18%	Código de ética y conducta para el personal involucrado en el proceso de certificación de personas T007 (T04)	6%	No Conformidad Grave
			Código de ética y conducta para el examinado C004 (C05)	6%	No Conformidad Grave
			Declaración de Imparcialidad en la Examinación de Competencia C005 (C06)	6%	No Conformidad Grave o Grave no Subsanable
	Examinación	22%	Lista de verificación de lugar de examinación C006 (C07)	2%	No Conformidad Leve
			Lista de asistencia a la examinación C007 (C087)	6%	No Conformidad Grave
			Examen del candidato (examen teórico, examen práctico, registro de resultados y preguntas - respuestas de la examinación por competencias)	10%	No Conformidad Grave o Grave no Subsanable
			Encuesta de satisfacción del examinado C010 (C12)	2%	No Conformidad Leve
			Evaluación de desempeño al examinador T011 (C11)	2%	No Conformidad Leve
	Certificación	7%	Notificación de certificación / No Certificación C008 (C10)	2%	No Conformidad Grave
			Acuerdo de cumplimiento con lineamientos para personas certificadas C009 (C09)	2%	No Conformidad Grave
			Registro oportuno de resultados en el Sistema de Certificación	3%	No Conformidad Grave o Grave no Subsanable*
	TOTAL	100%	TOTAL	100%	TOTAL

**Elaboración:** Dirección de Competencias y Certificación-Gestión de Aseguramiento de la Calidad, 2022

\*Se considera No conformidad grave si el OEC mantiene procesos de certificación sin registro de resultados y No conformidad grave no subsanable cuando el OEC dentro del periodo de su vigencia ha solicitado más de dos aperturas de sistema para registro o modificación de resultados.

### 5.3.2 Descripción del modelo de auditoría establecido para los OEC reconocidos

Para el caso de los criterios, se presenta su conceptualización y su estructura, en el caso de los sub-criterios, se establece un concepto que permite comprender el objetivo de la selección de indicadores, y para la descripción de los indicadores, se detalla el tipo, estándar y evidencias requeridas que demuestren su cumplimiento.

#### CRITERIO: TALENTO HUMANO OEC

El criterio Talento Humano considera todos los documentos habilitantes del reconocimiento otorgado, respecto a la selección de los examinadores y miembros de comité de certificación que actúan dentro de cada proceso de certificación de personas.

<b>CRITERIO: TALENTO HUMANO</b>
<b>SUBCRITERIO: Examinadores</b>
<b>SUBCRITERIO: Comité de Certificación</b>

- **Sub-criterio: Examinadores**

Este sub-criterio considera las actividades y/o procedimientos que se debe realizar el OEC previo a la selección de cada examinador. Este sub-criterio de Examinadores considera los siguientes indicadores:

<b>SUBCRITERIO: Examinadores</b>
Hoja de vida del examinador T004
Aceptación de cargo y funciones de personal de certificación T012
Copia de la cédula de ciudadanía
Relación laboral
Constancia de participación en la Inducción del Proceso de Certificación de Personas T005
Acuerdo de Confidencialidad y Responsabilidad de la Información T006
Código de ética y conducta para el personal involucrado en el proceso de certificación de personas T007
Evaluación de conocimiento al examinador sobre el proceso de certificación T009
Verificación de la Competencia del Examinador T010

✓ **Indicador: Hoja de vida del examinador**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El OEC debe contar con hoja de vida y los respectivos respaldos de cada uno de los examinadores habilitados para los procesos de certificación.

**Evidencias:** Formulario establecido en el Sistema de Gestión de Certificación de Personas T004 debidamente llenado y firmado, adjunto a los respectivos respaldos.

✓ **Indicador: Aceptación de cargo y funciones de personal de certificación**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El OEC debe contar con la aceptación escrita del cargo, donde se establecen las funciones a ser cumplidas dentro de cada proceso.

**Evidencias:** Formulario establecido en el Sistema de Gestión de Certificación de Personas T012 debidamente llenado y firmado.

✓ **Indicador: Copia de la cédula de ciudadanía**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El OEC debe contar con la copia de la cédula de ciudadanía de cada uno de los examinadores habilitados para los procesos de certificación, que permita evidenciar la legalidad de los documentos firmados por el examinador dentro del Sistema de Gestión de Certificación de Personas.

**Evidencias:** Copia de la cédula de ciudadanía.

✓ **Indicador: Relación laboral**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El OEC debe contar con un documento que evidencie la dependencia laboral del examinador con el OEC.

**Evidencias:** Contrato de trabajo o nombramiento.

✓ **Indicador: Constancia de participación en la Inducción del Proceso de Certificación de Personas**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El OEC debe contar con certificados de Inducción del Proceso de Certificación de Personas por cada uno de los examinadores habilitados.

**Evidencias:** Formulario establecido en el Sistema de Gestión de Certificación de Personas T005 debidamente llenado y firmado.

✓ **Indicador: Acuerdo de Confidencialidad y Responsabilidad de la Información.**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** Los examinadores habilitados deben suscribir para su habilitación el acuerdo de confidencialidad y responsabilidad de la Información.

**Evidencias:** Formulario establecido en el Sistema de Gestión de Certificación de Personas T006 debidamente llenado y firmado.

✓ **Indicador: Código de ética y conducta para el personal involucrado en el proceso de certificación de personas**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** Los examinadores habilitados deben suscribir para su habilitación el Código de ética y conducta para el personal involucrado en el proceso de certificación de personas.

**Evidencias:** Formulario establecido en el Sistema de Gestión de Certificación de Personas T007 debidamente llenado y firmado.

✓ **Indicador: Evaluación de conocimiento al examinador sobre el proceso de certificación**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El OEC debe contar con una evaluación de conocimiento al examinador sobre el proceso de certificación que permita determinar su habilitación.

**Evidencias:** Formulario establecido en el Sistema de Gestión de Certificación de Personas T009 debidamente llenado y firmado.

✓ **Indicador: Verificación de la Competencia del Examinador**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El OEC debe contar con un registro de la verificación de la competencia por cada uno de los examinadores registrados.

**Evidencias:** Formulario establecido en el Sistema de Gestión de Certificación de Personas T010 debidamente llenado y firmado.

• **Sub-criterio: Comité de Certificación**

Este sub-criterio considera las actividades y/o procedimientos que se debe realizar el OEC respecto a la selección de cada miembro que conforma el Comité de Certificación de acuerdo a los procedimientos establecidos en el Sistema de Gestión de Certificación de Personas. Este sub-criterio de Comité de Certificación considera los siguientes indicadores:

<b>SUBCRITERIO: Comité de Certificación</b>
Aceptación de cargo y funciones de personal de certificación T012
Copia de la cédula de ciudadanía
Relación laboral y copia de cédula de identidad
Certificado de haber recibido la inducción del Proceso de Certificación de personas T005
Acuerdo de Confidencialidad y Responsabilidad de la Información T006
Código de ética y conducta para el personal involucrado en el proceso de certificación de personas T007
Responsabilidad y Normas de uso de la Clave de acceso a los exámenes digitales T008

✓ **Indicador: Aceptación de cargo y funciones de personal de certificación**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El OEC debe contar con la aceptación escrita del cargo, donde se establecen las funciones a ser cumplidas por cada miembro del comité de certificación.

**Evidencias:** Formulario establecido en el Sistema de Gestión de Certificación de Personas T012 debidamente llenado y firmado.

✓ **Indicador: Relación laboral y copia de cédula de identidad**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El OEC debe contar con un documento que evidencie la dependencia laboral del miembro del Comité de Certificación con el OEC.

**Evidencias:** Contrato de trabajo o nombramiento, adjunto con la copia de cédula de identidad.

✓ **Indicador: Constancia de participación en la Inducción del Proceso de Certificación de Personas**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El OEC debe contar con certificados de Inducción del Proceso de Certificación de Personas por cada uno de los miembros del Comité de Certificación.

**Evidencias:** Formulario establecido en el Sistema de Gestión de Certificación de Personas T005 debidamente llenado y firmado.

✓ **Indicador: Acuerdo de Confidencialidad y Responsabilidad de la Información.**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** Los miembros del Comité de Certificación deben suscribir para la ejecución de sus funciones el acuerdo de confidencialidad y responsabilidad de la Información.

**Evidencias:** Formulario establecido en el Sistema de Gestión de Certificación de Personas T006 debidamente llenado y firmado.

✓ **Indicador: Código de ética y conducta para el personal involucrado en el proceso de certificación de personas**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** Los miembros del Comité de Certificación deben suscribir para la ejecución de sus funciones el Código de ética y conducta para el personal involucrado en el proceso de certificación de personas.

**Evidencias:** Formulario establecido en el Sistema de Gestión de Certificación de Personas T007 debidamente llenado y firmado.

✓ **Indicador: Responsabilidad y Normas de uso de la Clave de acceso a los exámenes digitales**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El OEC debe asignar a un miembro del Comité (únicamente analista o responsable del proceso) la responsabilidad del manejo y acceso a los exámenes digitales, a través del formulario creado para su efecto.

**Evidencias:** Formulario establecido en el Sistema de Gestión de Certificación de Personas T008 debidamente llenado y firmado.

**CRITERIO: PROCESO DE GESTIÓN OEC**

El criterio Proceso de Gestión considera todos los documentos respecto a la habilitación como Organismos Evaluadores del Conformidad, el manejo de datos del personal involucrado en los procesos de certificación y el manejo de conflictos en el caso de existir uno dentro del proceso de examinación

<b>CRITERIO: PROCESO DE GESTIÓN</b>
<b>SUBCRITERIO: Habilitación</b>
<b>SUBCRITERIO: Manejo de datos y conflictos</b>

• **Sub-criterio: Habilitación**

Este sub-criterio considera la documentación que debe mantener el OEC respecto a la gestión ejecutada para: la constitución como OEC, uso de las instalaciones y autorización de uso de la Imagen Institucional del Ministerio del Trabajo (antes SETEC). Este sub-criterio de Habilitación considera los siguientes indicadores:

<b>SUBCRITERIO: Habilitación</b>
Documentación legal del OEC
Acta de Constitución del Comité de Certificación del OEC F006
Constatación uso de instalaciones
Autorización del uso de la Imagen Institucional (Manual de uso del Logotipo)

✓ **Indicador: Documentación legal del OEC**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El OEC debe encontrarse legalmente constituido.

**Evidencias:** Formulario establecido en el Sistema de Gestión de Certificación de Personas F001 debidamente llenado y firmado., adjunto a al Ruc y de ser el caso constitución de la empresa.

✓ **Indicador: Acta de Constitución del Comité de Certificación del OEC**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El OEC debe mantener un acta de constitución del Comité que permita evidenciar su conformación o de existir los cambios generados en el mismo.

**Evidencias:** Formulario establecido en el Sistema de Gestión de Certificación de Personas F006 (de ser el caso con sus respectivas actualizaciones).

✓ **Indicador: Constatación uso de instalaciones**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El OEC debe evidenciar que las instalaciones se encuentran habilitadas para uso de cada uno de los proceso de certificación, en los que han sido reconocido.

**Evidencias:** Contratos de compra-venta, arrendamiento, convenios de uso, patentes, etc.

✓ **Indicador: Promoción de cursos realizada por el OC (Publicidad)**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** Se evalúa los medios y métodos implementados para llevar a cabo la promoción del servicio de certificación y su alineación a lo establecido en el Manual y Reglamento de Uso de la Imagen Institucional del Ministerio (antes Setec).

**Evidencias:** Correo electrónico de aprobación de la publicidad a ser usada por el OEC

• **Sub-criterio: Manejo de datos y conflictos**

Este sub-criterio considera las bases de datos que debe mantener el OEC respecto al personal interno, manejo de auditorías semestrales y manejo de los conflictos suscitados en el proceso de certificación de personas. Este sub-criterio de Manejo de datos considera los siguientes indicadores:

**SUBCRITERIO: Manejo de datos y conflictos**

Base de datos personal interno y examinadores del OEC T001 y T002

Programa de auditorías internas semestral del OEC F022

✓ **Indicador: Base de datos personal interno y examinadores del OEC**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El OEC debe mantener y manejar una base de datos del personal interno y examinadores, que permita obtener datos de contacto de su personal.

**Evidencias:** Formulario establecido en el Sistema de Gestión de Certificación de Personas T001 y T002 debidamente llenado.

✓ **Indicador: Programa de auditorías internas semestral del OEC**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El OEC debe mantener un registro de las auditorías ejecutadas a lo largo de la vigencia del reconocimiento, debiendo ser realizadas cada semestre.

**Evidencias:** Formulario establecido en el Sistema de Gestión de Certificación de Personas F002, adjunto a la documentación que evidencie su ejecución (informe de auditoría interna)

## CRITERIO: CERTIFICACIÓN DE PERSONAS

El criterio de certificación de personas considera todos los documentos que demuestren la habilitación del participante para un proceso de certificación, el correcto procedimiento ejecutado en la examinación y el otorgamiento imparcial de la certificación con base a los resultados obtenidos por el participante.

<b>CRITERIO: CERTIFICACIÓN DE PERSONAS</b>
<b>SUBCRITERIO: Aplicación</b>
<b>SUBCRITERIO: Ética y Conducta</b>
<b>SUBCRITERIO: Examinación</b>
<b>SUBCRITERIO: Certificación</b>

- **Sub-criterio: Aplicación**

Este sub-criterio considera la documentación que debe mantener el OEC respecto a la habilitación de una persona para acceder al proceso de certificación en cumplimiento de lo establecido en el respectivo esquema de certificación. Este sub-criterio de Aplicación considera los siguientes indicadores:

<b>SUBCRITERIO: Requisitos Previos</b>
Aplicación para la Certificación de personas C001
Esquema de Certificación/Requisitos mínimos
Aceptación de la aplicación para la certificación C003

- ✓ **Indicador: Aplicación para la Certificación de personas C001**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El OEC debe mantener la aplicación del participante de acuerdo a lo información solicitada en el Sistema de Gestión de Certificación de Personas.

**Evidencias:** Formulario establecido en el Sistema de Gestión de Certificación de Personas C001 debidamente llenado y firmado, adjunto a los respaldos de lo descrito en dicho formulario.

- ✓ **Indicador: Esquema de Certificación/Requisitos mínimo**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El OEC debe recopilar y mantener los respaldos de los requisitos mínimos de acceso al proceso de certificación del candidato, establecidos en los respectivos esquemas.

**Evidencias:** Respaldos de: formación, experiencia laboral y de capacitación según lo descrito en cada esquema de certificación.

✓ **Indicador: Aceptación de la aplicación para la certificación**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El OEC debe mantener la aceptación de la aplicación que demuestre la revisión y constatación del cumplimiento de los requisitos de acceso establecidos en los esquemas de certificación.

**Evidencias:** Formulario establecido en el Sistema de Gestión de Certificación de Personas C003 debidamente llenado y firmado.

• **Sub-criterio: Ética y Conducta**

Este sub-criterio considera la suscripción del código de ética, conducta y declaración de la imparcialidad de la examinación, que permita al OEC ejecutar un proceso de certificación transparente. Este sub-criterio de Ética y Conducta considera los siguientes indicadores:

SUBCRITERIO: Requisitos Previos
Código de ética y conducta para el personal involucrado en el proceso de certificación de personas T007
Código de ética y conducta para el examinado C004
Declaración de Imparcialidad en la Examinación de Competencia C005

✓ **Indicador: Código de ética y conducta para el personal involucrado en el proceso de certificación de personas**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El examinador asignado debe suscribir el documento denominado Código de ética y conducta para el personal involucrado en el proceso de certificación de personas previa a la ejecución del proceso de examinación.

**Evidencias:** Formulario establecido en el Sistema de Gestión de Certificación de Personas T007 debidamente llenado y firmado.

✓ **Indicador: Código de ética y conducta para el examinado**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El OEC tiene la responsabilidad ejecutar la suscripción del código de ética y conducta para el examinado con el candidato, previo a la examinación.

**Evidencias:** Formulario establecido en el Sistema de Gestión de Certificación de Personas C004 debidamente llenado y firmado.

✓ **Indicador: Declaración de Imparcialidad en la Examinación de Competencia**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El examinador asignado debe suscribir la Declaración de Imparcialidad en la Examinación de Competencia, que permita al OEC ejecutar un proceso transparente.

**Evidencias:** Formulario establecido en el Sistema de Gestión de Certificación de Personas C005 debidamente llenado y firmado.

- **Sub-criterio: Examinación**

Este sub-criterio considera la documentación relacionada con el proceso in-situ de la certificación, que demuestre la ejecución de la examinación. Cabe mencionar que este sub-criterio considera los procedimientos establecidos en la normativa. Este sub-criterio de Examinación considera los siguientes indicadores:

SUBCRITERIO: Requisitos Previos
Lista de verificación de lugar de examinación C006
Lista de asistencia a la examinación C007
Examen del candidato
Encuesta de satisfacción del examinado C010
Evaluación de desempeño al examinador T011

✓ **Indicador: Lista de verificación de lugar de examinación**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El OEC debe suscribir la lista de verificación del lugar de la examinación, con el fin de asegurar que la infraestructura y materiales utilizados sean los óptimos para la examinación.

**Evidencias:** Formulario establecido en el Sistema de Gestión de Certificación de Personas C006 debidamente llenado y firmado.

✓ **Indicador: Lista de asistencia a la examinación**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** Los candidatos de la examinación deberán firmar la lista de asistencia previa a la examinación que demuestre su participación.

**Evidencias:** Formulario establecido en el Sistema de Gestión de Certificación de Personas C007 debidamente llenado y firmado.

✓ **Indicador: Examen del candidato**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El OEC debe mantener el examen del candidato y sus anexos debidamente firmado por el participante y el examinador.

**Evidencias:** Examen teórico, examen práctico, registro de resultados y preguntas - respuestas de la examinación por competencias.

✓ **Indicador: Encuesta de satisfacción del examinado**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El OEC debe mantener la encuesta de satisfacción aplicada al candidato al finalizar el proceso de examinación.

**Evidencias:** Formulario establecido en el Sistema de Gestión de Certificación de Personas C007 debidamente llenado y firmado.

✓ **Indicador: Evaluación de desempeño del examinador T011**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El OEC debe contar con una evaluación de desempeño del examinador por cada examinación realizada

**Evidencias:** Formulario establecido en el Sistema de Gestión de Certificación de Personas T011 debidamente llenado y firmado.

• **Sub-criterio: Certificación**

Este sub-criterio considera la notificación de los resultados del proceso de examinación ejecutada al candidato. Este sub-criterio de Certificación considera los siguientes indicadores:

SUBCRITERIO: Requisitos Previos
Notificación de certificación / No Certificación C008
Acuerdo de cumplimiento con lineamientos para personas certificadas C009
Certificado de competencias
Registro oportuno de resultados en el Sistema de Certificación

✓ **Indicador: Notificación de certificación / No Certificación C008**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El OEC tiene la responsabilidad de notificar al candidato los resultados de la Examinación

**Evidencias:** Formulario establecido en el Sistema de Gestión de Certificación de Personas C008 debidamente llenado y firmado.

✓ **Indicador: Acuerdo de cumplimiento con lineamientos para personas certificadas**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** Una vez notificado los resultados de la examinación, el candidato deberá suscribir el Acuerdo de cumplimiento con lineamientos para personas certificadas.

**Evidencias:** Formulario establecido en el Sistema de Gestión de Certificación de Personas C009 debidamente llenado y firmado.

✓ **Indicador: Certificado de competencias**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** Es responsabilidad del OEC entregar el Certificado de competencias al candidato una vez finalizado el proceso.

**Evidencias:** Copia del certificado de certificación bajo competencias laborales debidamente firmado.

✓ **Indicador: Registro oportuno de resultados en el Sistema de Certificación**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** Es responsabilidad del OEC registrar oportunamente los resultados de la examinación en el Sistema de Certificación de Personas.

**Evidencias:** Base de datos con registro de procesos de certificación no concluidos (proporcionado por el Sistema de Certificación de personas) y solicitudes de apertura de sistema para registro o modificación de resultados.

## 6. METODOLOGÍA ESPECÍFICA PARA LAS INSPECCIONES TÉCNICAS

La inspecciones técnicas tienen el propósito de verificar el cumplimiento de la normativa del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales respecto al proceso de gestión implementado por los OC y CI calificados y OEC reconocidos en cada proceso de capacitación o certificación bajo competencias laborales programado o en ejecución, registrados en los Sistemas creados para su efecto. (Sistema Certificación de Personas, Sistema Capacitador Independiente, Sistema Operadores de Capacitación)

### 6.1 CLASIFICACIÓN DE LAS INSPECCIONES

Las inspecciones a ser ejecutadas a los OC y CI calificados, y OEC reconocidos mantendrán las siguientes clasificaciones:

#### 6.1.1 Tipo de inspección.- Determina el objetivo de la evaluación:

- ✓ **Inspección de seguimiento:** Las inspecciones de seguimiento son de carácter periódico y serán establecidas por la Dirección de Competencias y Certificación - Gestión de Aseguramiento de la Calidad de acuerdo a la gestión de los OC y CI calificados, y OEC, por lo que se podrá realizar uno o más inspección al mismo OC, CI u OEC dentro de su vigencia de calificación o reconocimiento. (Si los cursos son de larga duración se podrá ejecutar más de una inspección al mismo proceso de capacitación)
- ✓ **Inspecciones especiales:** Este tipo de inspecciones se efectuarán por observaciones e irregularidades detectas por alguno de los actores (denuncias) del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales (incluidas aquellas detectadas directamente por la Subsecretaria de Cualificaciones Profesionales del Ministerio del Trabajo) cuando se den indicios de presumir la configuración del incumplimiento a la normativa del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales, además permite monitorear directamente la calidad de los procesos de capacitación y certificación.

**6.1.2 Modalidad de la inspecciones.-** El técnico asignado realizará una visita in-situ a las instalaciones donde el OC, CI u OEC haya registrado la ejecución de los procesos de capacitación o certificación bajo competencias laborales, conforme la información descrita en los diferentes sistemas creados para su efecto.

## 6.2 MODELO DE INSPECCIÓN PARA LOS OPERADORES DE CAPACITACIÓN O CAPACITADOR INDEPENDIENTE

El modelo de inspección se basa en criterios que consideran aspectos relacionados con: la gestión de los OC y CI dentro de la vigencia de su calificación y el desarrollo del proceso de capacitación, que asegure la calidad de los mismos.

### 6.2.1 Parámetros de inspección para los OC/CI calificados

Los Criterios, Sub-criterios e Indicadores a ser considerados dentro del proceso de inspección a ser ejecutado a los OC o CI reconocidos tiene una ponderación asignada de acuerdo a su nivel de importancia y relevancia, y se ha clasificado cada uno de ellos acorde a la incidencia del hallazgo y su posible afectación al proceso de certificación, conforme la siguiente tabla:

**Tabla No. 05: Modelo de inspección para los Operadores de Capacitación y Capacitadores Independientes calificados**

CRITERIOS	%	Sub-Criterio	%	Indicador	Ponderación	Hallazgo						
PROCESO DE GESTIÓN	36%	Planificación	18%	Registro participantes en el Sistema OC/CI	6%	No conformidad grave						
				Promoción de cursos realizada por el OC (Publicidad)	6%	No conformidad grave						
				Pertinencia del número de participantes por proceso de capacitación (vs instructores presentes)	6%	No conformidad grave						
		Infraestructura y Recursos	18%			Espacio físico por participante	4%	No conformidad grave				
						Mobiliario del entorno de capacitación	4%	No conformidad leve				
						Equipos, máquinas y herramientas utilizadas en el aprendizaje	6%	No conformidad grave				
						Factores ambientales: climatización, ventilación, iluminación y acústica	4%	No conformidad grave				
PROCESO DE CAPACITACIÓN	64%	Habilitación	24%	Verificación registro de asistencia del curso de capacitación	8%	No conformidad grave						
				Verificación de ejecución de la capacitación por el instructor calificado	10%	No conformidad grave no Subsancionable						
				Aplicación de la evaluaciones diagnósticas a los participantes	6%	No conformidad grave						
		Entorno de aprendizaje	40%			Metodología de aprendizaje utilizada en el proceso de capacitación (dinámica, participativa, metódica, etc.)	6%	No conformidad grave				
						Desarrollo del Instructor (conocimiento del tema, cordialidad, retroalimentación)	6%	No conformidad grave				
						Relación de la temática con en el diseño curricular	6%	No conformidad grave				
						Material académico utilizado para brindar la capacitación acorde a los diseños curriculares	8%	No conformidad grave				
						Satisfacción de los participantes respecto al proceso de capacitación	14%	No conformidad leve o grave*				
						TOTAL	100%	TOTAL	100%	TOTAL	100%	---

Elaboración: Dirección de Competencias y Certificación-Gestión de Aseguramiento de la Calidad, 2022

\*Si el OC/CI obtiene un nivel de satisfacción entre 85% y 70% se considerará una no conformidad leve, si el OC/CI obtiene un nivel de satisfacción inferior a 69,99% se considerará una no conformidad grave.

## 6.2.2 Descripción del modelo de auditoría establecido para los OEC reconocidos

Para el caso de los criterios, se presenta su conceptualización y su estructura, en el caso de los sub-criterios, se establece un concepto que permite comprender el objetivo de la selección de indicadores, y para la descripción de los indicadores, se detalla el tipo, estándar y evidencias requeridas que demuestren su cumplimiento.

### CRITERIO: PROCESO DE GESTIÓN

El criterio PROCESO DE GESTIÓN considera las actividades realizadas por el OC o CI dentro del Sistema de Operadores de Capacitación o Capacitador Independiente así como la infraestructura y recursos disponibles para el desarrollo de los procesos de capacitación:

<b>CRITERIO: DOCUMENTACIÓN HABILITANTE</b>
<b>SUBCRITERIO: Planificación</b>
<b>SUBCRITERIO: Infraestructura y Recursos</b>

- **Sub-criterio: Planificación**

Este sub-criterio considera la gestión del OC y CI para registrar planificar un proceso de capacitación, con el debido registro de los participantes en las plataformas creadas por la Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales para su efecto. Este sub-criterio de Planificación considera los siguientes indicadores:

<b>SUBCRITERIO: Planificación</b>
Registro participantes en el Sistema de Gestión de los OC/CI
Pertinencia del número de participantes por proceso de capacitación (vs instructores presentes)

- ✓ **Indicador: Registro participantes en el Sistema de Gestión de los OC/CI**

<b>Tipo de Indicador:</b> Cualitativo
<b>Estándar:</b> El OC o CI debe registrar oportunamente el inicio de un proceso de capacitación, así como toda la información necesaria para su ejecución.
<b>Evidencias:</b> Registro completo Sistema OC/CI

- ✓ **Indicador: Pertinencia del número de participantes por proceso de capacitación (vs instructores presentes)**

<b>Tipo de Indicador:</b> Cualitativo
<b>Estándar:</b> El OC debe considerar el número de participantes por modalidad de capacitación descrito en los Estándares de calidad para los procesos de capacitación.
<b>Evidencias:</b> Observación proceso de capacitación vs registro sistema.

✓ **Indicador: Promoción de cursos realizada por el OC (Publicidad)**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** Se evalúa los medios y métodos implementados para llevar a cabo la promoción del servicio de capacitación y su alineación a lo establecido en el Manual y Reglamento de Uso de la Imagen Institucional del Ministerio del Trabajo.

**Evidencias:** Correo electrónico de aprobación de la publicidad a ser usada por el OC o CI, artes publicitarias.

• **Sub-criterio: Infraestructura y Recursos**

Este sub-criterio considera la gestión del OC y CI respecto a la infraestructura y recursos disponibles para el proceso de capacitación, conforme lo establecido en los diseños curriculares. Este sub-criterio de **Infraestructura y Recursos** considera los siguientes indicadores:

SUBCRITERIO: Infraestructura y Recursos
Espacio físico por participante
Mobiliario del entorno de capacitación
Equipos, máquinas y herramientas utilizadas en el aprendizaje
Factores ambientales climatización, ventilación, iluminación y acústica

✓ **Indicador: Espacio físico por participante**

**Tipo de Indicador:** Cuantitativo

**Estándar:** Las aulas destinadas a los procesos de capacitación deben contar con el espacio físico adecuado para el aprendizaje de los participantes. Se maneja entandares mínimos de 1.5 mts<sup>2</sup> por cada participante y 2 mts<sup>2</sup> por cada participante.

**Evidencias:** Verificación in situ de las aulas.

✓ **Indicador: Mobiliario del entorno de capacitación**

**Tipo de Indicador:** Cuantitativo

**Estándar:** Las aulas destinadas a los procesos de capacitación deben contar con el mobiliario adecuado de acuerdo a cada diseño curricular presentado.

**Evidencias:** Verificación in situ del mobiliario.

✓ **Indicador: Equipos, máquinas y herramientas utilizadas en el aprendizaje**

**Tipo de Indicador:** Cuantitativo

**Estándar:** El OC/CI debe contar con todos los equipos, máquinas y herramientas necesarias para desarrollar las actividades prácticas del proceso de capacitación.

**Evidencias:** Verificación in situ de equipos, máquinas y herramientas utilizadas en el aprendizaje.

✓ **Indicador: Factores ambientales: climatización, ventilación, iluminación y acústica**

**Tipo de Indicador:** Cuantitativo

**Estándar:** Las aulas destinadas para las actividades de capacitación, deben contar con factores ambientales adecuados para el óptimo aprendizaje, factores como climatización, ventilación, iluminación y acústica.

**Evidencias:** Verificación in situ del espacio para la capacitación.

## CRITERIO: PROCESO DE CAPACITACIÓN

El criterio PROCESO DE CAPACITACIÓN considera las actividades realizadas por el OC o CI dentro del proceso de capacitación para el cumplimiento de la normativa del Sistema Nacional de Cualificaciones y el óptimo aprendizaje de los participantes:

<b>CRITERIO: DOCUMENTACIÓN HABILITANTE</b>
<b>SUBCRITERIO: Habilitación</b>
<b>SUBCRITERIO: Entorno de Aprendizaje</b>

- **Sub-criterio: Habilitación**

Este sub-criterio considera la gestión del OC y CI para el cumplimiento de la normativa del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales. Este sub-criterio de **Habilitación** considera los siguientes indicadores:

<b>SUBCRITERIO: Habilitación</b>
Verificación registro de asistencia del curso de capacitación
Verificación de ejecución de la capacitación por el instructor calificado
Aplicación de la evaluaciones diagnósticas a los participantes

- ✓ **Indicador: Verificación registro de asistencia del curso de capacitación**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** La lista de asistencia del curso de capacitación debe ser aplicada a todos los participantes presentes en la capacitación, durante el tiempo de duración del curso.

**Evidencias:** Registro de asistencia del curso de capacitación

- ✓ **Indicador: Verificación de ejecución de la capacitación por el instructor calificado**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** EL OC, debe mantener la documentación necesario de la calificación del Instructor que imparte el proceso de capacitación. Dentro del procesos se solicitará un documento de identidad del Instructor presente.

**Evidencias:** Calificación Instructor (resolución de calificación o ampliación)

- ✓ **Indicador: Aplicación de la evaluaciones diagnósticas a los participantes**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El instructor debe aplicar la evaluación diagnóstica a todos los participantes, al inicio de cada proceso de capacitación, conforme el mecanismo establecido en los diseños curriculares.

**Evidencias:** Evaluación diagnóstica aplicada a los participantes de la capacitación

- **Sub-criterio: Entorno de aprendizaje**

Este sub-criterio considera la gestión del OC y CI para el cumplimiento de. Este sub-criterio de **Entorno de aprendizaje** considera los siguientes indicadores:

<b>SUBCRITERIO: Entorno de aprendizaje</b>
Metodología de aprendizaje utilizada en el proceso de capacitación
Desenvolvimiento del Instructor
Relación de la temática con en el diseño curricular
Material académico utilizado para brindar la capacitación acorde a los diseños curriculares calificados
Satisfacción de los participantes respecto al proceso de capacitación

- ✓ **Indicador: Metodología de aprendizaje utilizada en el proceso de capacitación**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** La metodología de aprendizaje utilizada en el proceso de capacitación debe ser dinámica, participativa, metódica, etc. Que impulse el aprendizaje de los participantes e incorpore técnicas y procedimientos que faciliten la enseñanza.

**Evidencias:** Observación in-situ del desarrollo del proceso de capacitación

- ✓ **Indicador: Desenvolvimiento del Instructor**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El Instructor debe demostrar conocimiento respecto a los temas establecidos en los diseños curriculares, además debe desarrollar un ambiente de cordialidad, respeto y ayuda (retroalimentación) en el aprendizaje.

**Evidencias:** Observación in-situ del desarrollo del proceso de capacitación

- ✓ **Indicador: Relación de la temática con en el diseño curricular**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** Los temas desarrollados dentro del proceso de capacitación deben estar relacionados con los temas establecidos en los diseños curriculares presentados por los OC/CI.

**Evidencias:** Observación in-situ del desarrollo del proceso de capacitación

- ✓ **Indicador: Material académico utilizado para brindar la capacitación acorde a los diseños curriculares calificados**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El Operador de Capacitación debe proporcionar a los participantes el material (manuales, presentaciones, folletos, etc.) que sustente el desarrollo de los temas declarados en los diseños curriculares de cada proceso de capacitación

**Evidencias:** Material académico utilizado para brindar la capacitación acorde a los diseños curriculares calificados

✓ **Indicador: Satisfacción de los participantes respecto al proceso de capacitación**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El técnico asignado para el proceso de inspección aplicará in-situ una encuesta de satisfacción los participantes presentes, la cual será procesada y dará como resultado el índice de satisfacción del proceso de capacitación inspeccionado.

**Evidencias:** Encuesta de satisfacción aplicada a los participantes

### 6.3 MODELO DE INSPECCIÓN PARA LOS ORGANISMOS EVALUADORES DE LA CONFORMIDAD

El modelo de inspección a los Organismos Evaluadores de la Conformidad se basa en criterios que consideran aspectos relacionados con la documentación habilitante del participante e examinador para iniciar un proceso de certificación y aspectos relacionados con el proceso de examinación que permitan cumplir con el Sistema de Gestión de Certificación de Personas.

#### 6.3.1 Parámetros de inspección para los Organismos Evaluadores de la Conformidad – OEC reconocidos

Los Criterios, Sub-criterios e Indicadores a ser considerados dentro del proceso de inspección a ser ejecutado a los OEC reconocidos tiene una ponderación asignada de acuerdo a su nivel de importancia y relevancia, y se ha clasificado cada uno de ellos acorde a la incidencia del hallazgo y su posible afectación al proceso de certificación, conforme la siguiente tabla:

**Tabla No. 06: Modelo de inspección para los Organismos Evaluadores de Conformidad reconocidos**

CRITERIOS	%	Sub-Criterio	%	Indicador	Ponderación	Hallazgo
DOCUMENTACIÓN HABILITANTE	45%	EXAMINADOR Y MIEMBROS COMITÉ DE CERTIFICACIÓN	24%	Hoja de vida del examinador con sus respectivos respaldos T004	4.00%	No Conformidad Grave
				Constancia de participación en la Inducción del Proceso de Certificación de Personas T005	4.00%	No Conformidad Grave
				Acuerdo de Confidencialidad y Responsabilidad de la Información T006	3.00%	No Conformidad Grave
				Código de ética y conducta para el personal involucrado en el proceso de certificación de personas T007	4.00%	No Conformidad Grave
				Evaluación de conocimiento al examinador sobre el proceso de certificación T009	3.00%	No Conformidad Grave

PROCESO DE EXAMINACIÓN	CANDIDATO	21%	Verificación de la Competencia del Examinador T010	3.00%	No Conformidad Grave	
			Responsabilidad y Normas de uso de la Clave de acceso a los exámenes digitales T008	3.00%	No Conformidad Grave	
			Aplicación para la Certificación de personas C001	4.00%	No Conformidad Grave	
			Esquema de Certificación/Requisitos mínimos (documentos que respalden la solicitud)	5.00%	No Conformidad Grave	
			Aceptación de la aplicación para la certificación C003	3.00%	No Conformidad Grave	
			Código de ética y conducta para el examinado C004	4.00%	No Conformidad Grave	
			Declaración de Imparcialidad en la Examinación de Competencia C005	5.00%	No Conformidad Grave	
	55%	LOGÍSTICA Y SUPERVISIÓN	23%	Supervisión del proceso de examinación ( Supervisor)	4.00%	No Conformidad Grave No subsanable
				Lista de verificación de lugar de examinación C006	3.00%	No Conformidad Leve
				Seguridad de la entrega del Examen (sobre sellado entregado por el Responsable de certificación y control o analista)	3.00%	No Conformidad Grave
				Infraestructura de acuerdo al esquema de certificación	4.00%	No Conformidad Grave
				Material utilizado en el proceso de examinación	4.00%	No Conformidad Grave
				Número de participantes versus capacidad operativa	5.00%	No Conformidad Grave
		EXAMINACIÓN	32%	Comprobación de la identidad del participante	5.00%	No Conformidad Grave No subsanable
				Inducción al candidato sobre el proceso de certificación de personas	4.00%	No Conformidad Leve
Suscripción de lista de asistencia de todo el personal del OEC y candidatos presentes en la examinación C007				5.00%	No Conformidad Grave	
Cumplimiento del procedimiento de la toma del examen (aprobación prueba teórica)				6.00%	No Conformidad Grave	
		Suscripción del registro de resultado	6.00%	No Conformidad Grave		
		Aplicación de la Encuesta de satisfacción del examinado C010	3.00%	No Conformidad Leve		
		Ética y Conducta del Personal Involucrado en el Proceso de Certificación (cordialidad, respeto, puntualidad)	3.00%	No Conformidad Leve		
TOTAL	100%	TOTAL	100%	TOTAL	100%	---

Elaboración: Dirección de Competencias y Certificación-Gestión de Aseguramiento de la Calidad, 2022

### 6.3.2 Descripción del modelo de auditoría establecido para los OEC reconocidos

Para el caso de los criterios, se presenta su conceptualización y su estructura, en el caso de los sub-criterios, se establece un concepto que permite comprender el objetivo de la selección de indicadores, y para la descripción de los indicadores, se detalla el tipo, estándar y evidencias requeridas que demuestren su cumplimiento.

## CRITERIO: DOCUMENTACIÓN HABILITANTE

El criterio DOCUMENTACIÓN HABILITANTE considera todos los documentos habilitantes del participante como de los miembros del comité de certificación para el inicio de un proceso de examinación.

<b>CRITERIO: DOCUMENTACIÓN HABILITANTE</b>
<b>SUBCRITERIO: Examinador y miembros Comité de Certificación</b>
<b>SUBCRITERIO: Candidato</b>

- **Sub-criterio: Examinador y miembros Comité de Certificación**

Este sub-criterio considera la documentación que debe mantener cada miembro del OEC que interviene en el proceso de certificación. Este sub-criterio de **Examinador y miembros Comité de Certificación** considera los siguientes indicadores:

<b>SUBCRITERIO: Examinadores y miembros del comité de certificación</b>
Hoja de vida del examinador con sus respectivos respaldos T004
Constancia de participación en la Inducción del Proceso de Certificación de Personas T005
Acuerdo de Confidencialidad y Responsabilidad de la Información T006
Código de ética y conducta para el personal involucrado en el proceso de certificación de personas T007
Evaluación de conocimiento al examinador sobre el proceso de certificación T009
Verificación de la Competencia del Examinador T010
Responsabilidad y Normas de uso de la Clave de acceso a los exámenes digitales T008

- ✓ **Indicador: Hoja de vida del examinador**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El OEC debe contar con hoja de vida y los respectivos respaldos de cada uno de los examinadores habilitados para los procesos de certificación.

**Evidencias:** Formulario establecido en el Sistema de Gestión de Certificación de Personas T004 debidamente llenado y firmado, adjunto a los respectivos respaldos.

- ✓ **Indicador: Constancia de participación en la Inducción del Proceso de Certificación de Personas**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El OEC debe contar con certificados de Inducción del Proceso de Certificación de Personas por cada uno de los examinadores y miembros del comité habilitados.

**Evidencias:** Formulario establecido en el Sistema de Gestión de Certificación de Personas T005 debidamente llenado y firmado.

✓ **Indicador: Acuerdo de Confidencialidad y Responsabilidad de la Información.**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** Los examinadores y miembros del comité habilitados deben suscribir para su habilitación el acuerdo de confidencialidad y responsabilidad de la Información.

**Evidencias:** Formulario establecido en el Sistema de Gestión de Certificación de Personas T006 debidamente llenado y firmado.

✓ **Indicador: Código de ética y conducta para el personal involucrado en el proceso de certificación de personas**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** Los examinadores y miembros del comité habilitados deben suscribir para su habilitación el Código de ética y conducta para el personal involucrado en el proceso de certificación de personas.

**Evidencias:** Formulario establecido en el Sistema de Gestión de Certificación de Personas T007 debidamente llenado y firmado.

✓ **Indicador: Evaluación de conocimiento al examinador sobre el proceso de certificación**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El OEC debe contar con una evaluación de conocimiento al examinador sobre el proceso de certificación que permita determinar su habilitación.

**Evidencias:** Formulario establecido en el Sistema de Gestión de Certificación de Personas T009 debidamente llenado y firmado.

✓ **Indicador: Verificación de la Competencia del Examinador**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El OEC debe contar con un registro de la verificación de la competencia por cada uno de los examinadores registrados.

**Evidencias:** Formulario establecido en el Sistema de Gestión de Certificación de Personas T010 debidamente llenado y firmado.

✓ **Indicador: Responsabilidad y Normas de uso de la Clave de acceso a los exámenes digitales**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El OEC debe asignar a un miembro del Comité (únicamente analista o responsable del proceso) la responsabilidad del manejo y acceso a los exámenes digitales, a través del formulario creado para su efecto.

**Evidencias:** Formulario establecido en el Sistema de Gestión de Certificación de Personas T008 debidamente llenado y firmado.

- **Sub-criterio: Candidato**

Este sub-criterio considera la documentación que debe mantener el OEC para registrar al participante en el Sistema de Certificación de personas e iniciar el proceso de examinación. Este sub-criterio Candidato considera los siguientes indicadores:

<b>SUBCRITERIO: Candidato</b>
Aplicación para la Certificación de personas C001
Esquema de Certificación/Requisitos mínimos (documentos que respalden la solicitud)
Aceptación de la aplicación para la certificación C003
Código de ética y conducta para el examinado C004
Declaración de Imparcialidad en la Examinación de Competencia C005

- ✓ **Indicador: Aplicación para la Certificación de personas C001**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El OEC debe mantener la aplicación del participante de acuerdo a lo informado solicitada en el Sistema de Gestión de Certificación de Personas.

**Evidencias:** Formulario establecido en el Sistema de Gestión de Certificación de Personas C001 debidamente llenado y firmado, adjunto a los respaldos de lo descrito en dicho formulario.

- ✓ **Indicador: Esquema de Certificación/Requisitos mínimo**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El OEC debe recopilar y mantener los respaldos de los requisitos mínimos de acceso al proceso de certificación del candidato, establecidos en los respectivos esquemas para registrar al candidato en el Sistema de Certificación de Personas.

**Evidencias:** Respaldos de: formación, experiencia laboral y de capacitación según lo descrito en cada esquema de certificación.

- ✓ **Indicador: Aceptación de la aplicación para la certificación**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El OEC debe mantener la aceptación de la aplicación que demuestre la revisión y constatación del cumplimiento de los requisitos de acceso establecidos en los esquemas de certificación.

**Evidencias:** Formulario establecido en el Sistema de Gestión de Certificación de Personas C003 debidamente llenado y firmado.

- ✓ **Indicador: Código de ética y conducta para el examinado**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El OEC tiene la responsabilidad ejecutar la suscripción del código de ética y conducta para el examinado con el candidato, previo a la examinación.

**Evidencias:** Formulario establecido en el Sistema de Gestión de Certificación de Personas C004 debidamente llenado y firmado.

✓ **Indicador: Declaración de Imparcialidad en la Examinación de Competencia**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El examinador asignado debe suscribir la Declaración de Imparcialidad en la Examinación de Competencia, que permita al OEC ejecutar un proceso transparente.

**Evidencias:** Formulario establecido en el Sistema de Gestión de Certificación de Personas C005 debidamente llenado y firmado.

**CRITERIO: PROCESO DE EXAMINACIÓN**

El criterio EXAMINACIÓN considera todos los documentos que debe suscribir el OEC dentro el proceso de examinación, además considera la gestión del OEC para el desarrollo de una certificación bajo competencias labores eficaz y transparente.

<b>CRITERIO: DOCUMENTACIÓN HABILITANTE</b>
<b>SUBCRITERIO: Logística y Supervisión</b>
<b>SUBCRITERIO: Examinación</b>

• **Sub-criterio: Logística y Supervisión**

Este sub-criterio considera la logística del OEC respecto a la seguridad del proceso y la infraestructura proporcionada para su desarrollo. Este sub-criterio de **Logística y Supervisión** considera los siguientes indicadores:

<b>SUBCRITERIO: Logística y Supervisión</b>
Supervisión del proceso de examinación ( Supervisor)
Lista de verificación de lugar de examinación C006
Seguridad de la entrega del Examen (sobre sellado entregado por el Responsable de certificación y control o analista)
Infraestructura de acuerdo al esquema de certificación
Material utilizado en el proceso de examinación
Número de participantes versus capacidad operativa

✓ **Indicador: Supervisión del proceso de examinación ( Supervisor)**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El OEC tiene la responsabilidad de asignar un supervisor para cada proceso de certificación, el cual debe estar presente en toda la examinación.

**Evidencias:** Presencia del Supervisor debidamente habilitado.

✓ **Indicador: Lista de verificación de lugar de examinación**

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El OEC debe suscribir la lista de verificación del lugar de la examinación, con el fin de asegurar que la infraestructura y materiales utilizados sean los óptimos para la examinación.

**Evidencias:** Formulario establecido en el Sistema de Gestión de Certificación de Personas C006 debidamente llenado y firmado.

- ✓ **Indicador:** Seguridad de la entrega del Examen (sobre sellado entregado por el Responsable de certificación y control o analista)

**Tipo de Indicador:** Cualitativo  
**Estándar:** Es responsabilidad el OEC entregar al examinador el examen de cada participante en un sobre sellado que contenga la identificación del participante.  
**Evidencias:** Sobre sellado

- ✓ **Indicador:** Infraestructura de acuerdo al esquema de certificación

**Tipo de Indicador:** Cualitativo  
**Estándar:** Es responsabilidad el OEC proporcionar una infraestructura adecuada (climatización, iluminación, etc.) para el desarrollo de la examinación.  
**Evidencias:** Instalaciones del OEC

- ✓ **Indicador:** Material utilizado en el proceso de examinación

**Tipo de Indicador:** Cualitativo  
**Estándar:** Es responsabilidad el OEC proporcionar el material necesario para el desarrollo de la examinación conforme lo determinado en cada esquema de certificación.  
**Evidencias:** Material utilizado en el proceso de examinación

- ✓ **Indicador:** Número de participantes versus capacidad operativa

**Tipo de Indicador:** Cualitativo  
**Estándar:** Es responsabilidad del OEC proporcionar el espacio necesario para el desarrollo de cada examinación. Además, el OEC debe considerar que el número de examinadores se encuentre relacionado con el número de participantes y el tiempo de cada examinación práctica.  
**Evidencias:** Observación de la finalización del proceso de certificación (tiempo y procedimiento efectuado)

- **Sub-criterio: Examinación**

Este sub-criterio considera la documentación relacionada con el proceso in-situ de la certificación, que demuestre la ejecución de la examinación. Cabe mencionar que este sub-criterio considera los procedimientos establecidos en la normativa. Este sub-criterio de Examinación considera los siguientes indicadores:

SUBCRITERIO: Requisitos Previos
Comprobación de la identidad del participante
Inducción al candidato sobre el proceso de certificación de personas
Suscripción de lista de asistencia de todo el personal del OEC y candidatos presentes en la examinación C007

Cumplimiento del procedimiento de la toma del examen (aprobación prueba teórica)
Suscripción del registro de resultado
Aplicación de la Encuesta de satisfacción del examinado C010
Ética y Conducta del Personal Involucrado en el Proceso de Certificación (cordialidad, respeto, puntualidad)

- ✓ **Indicador:** Comprobación de la identidad del participante

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El examinador debe comprobar la identidad del examinado.

**Evidencias:** Cédula o pasaporte del candidato.

- ✓ **Indicador:** Inducción al candidato sobre el proceso de certificación de personas

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El examinador o supervisor debe realizar una inducción al candidato sobre el proceso de certificación de personas y sistema de cualificaciones.

**Evidencias:** Observación de la Inducción del Proceso.

- ✓ **Indicador:** Lista de asistencia a la examinación

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** Los candidatos de la examinación deberán firmar la lista de asistencia previa a la examinación que demuestre su participación.

**Evidencias:** Formulario establecido en el Sistema de Gestión de Certificación de Personas C007 debidamente llenado y firmado.

- ✓ **Indicador:** Cumplimiento del procedimiento de la toma del examen (aprobación prueba teórica)

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** Para que el participante brinde la prueba práctica, el examinador deberá comprobar que el participante haya alcanzado una calificación mínima de 70% la prueba teórica.

**Evidencias:** Calificación prueba teórica.

- ✓ **Indicador:** Suscripción del registro de resultado

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El OEC debe mantener el examen del candidato y sus anexos debidamente firmado por el participante y el examinador.

**Evidencias:** Examen teórico, examen práctico, registro de resultados suscrito (participante y examinador)

- ✓ **Indicador:** Encuesta de satisfacción del examinado

**Tipo de Indicador:** Cualitativo

**Estándar:** El OEC debe mantener la encuesta de satisfacción aplicada al candidato al finalizar el proceso de examinación.

**Evidencias:** Formulario establecido en el Sistema de Gestión de Certificación de Personas C007 debidamente llenado y firmado.

Para el ejercicio de las inspección a los Operadores de Capacitación y Capacitadores Independientes calificados; y, Organismos Evaluadores de la Conformidad reconocidos, la Dirección de Competencias y Certificación del Ministerio del Trabajo, designará un servidor responsable de la ejecución de dicha inspección, quién estará facultado a realizarla en las instalaciones del OC y OEC, como en cualquier otro lugar donde se desarrollen los procesos de capacitación y certificación. En el caso de los Capacitadores Independientes, en las instalaciones de ejecución del proceso de capacitación.

Será responsabilidad de los Operadores de Capacitación y Capacitadores Independientes calificados; y, Organismos Evaluadores de la Conformidad reconocidos, registrar y actualizar de ser el caso, en los sistemas creados para su efecto, toda la información correspondiente a la planificación y ejecución de los procesos de capacitación y certificación.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

- CEAACES (2015). *Adaptación del Modelo de Evaluación Institucional de Universidades y Escuelas Politécnicas 2013 al Proceso de Evaluación, Acreditación y Recategorización de Universidades y Escuelas Politécnicas 2015*. Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.
- Comité Interinstitucional del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales (2022). *Norma Técnica de Reconocimiento a Organismos Evaluadores de Certificación de Personas*. Resolución NRO. SO-003-2021 y la. Quito-Ecuador.
- Comité Interinstitucional del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales (2022). *Norma Técnica de Calificación a Operadores de Capacitación*. Resolución NRO. SO-002-2021. Quito-Ecuador.
- Ministerio del Trabajo (2020). *Reforma al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional del Ministerio del Trabajo*. Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-0160. Quito-Ecuador.
- Norma Internacional ISO 17024. *Evaluadores de la Conformidad – Requisitos generales para operar como certificadores de personas*. Suiza 2003.
- Norma Internacional ISO 19011. *Directrices para a auditoría de Sistemas de Gestión*. Suiza 2011.
- Norma Internacional ISO 9001. *Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos*. Suiza 2015.
- Norma Internacional ISO 9004. *Gestión para el éxito sostenido de una organización – Enfoque de gestión de la calidad*. Suiza 2009.
- PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR (2016). *Decreto Ejecutivo 860: Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional*. Quito-Ecuador.
- PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR (2016). *Decreto Ejecutivo 1043: Fusión de la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales con el Ministerio del Trabajo*. Quito-Ecuador.
- RRA (2015). *Reglamento de Régimen Académico*. Consejo de Educación Superior.

SETEC (2018). **Norma Técnica de Reconocimiento a Organismos Evaluadores de Certificación de Personas**. Resolución No. SO.-01-008-2018. Quito-Ecuador.

SETEC (2018). **Norma Técnica de Calificación a Operadores de Capacitación**. Resolución No. SO-01-009-2019. Quito-Ecuador.

SETEC (2019) **"Instructivo de aplicación del servicio Capacitadores Independientes"**. Resolución No. SETEC-2019-013. Quito-Ecuador.

## 8. ANEXOS

**Anexo 1:** Formato Plan de Mejora Continua

**Anexo 2:** Formato Informe de Subsanción a los Hallazgos identificados en el proceso de auditoría.

**Anexo 3:** Instrumentos auditoría a los Operadores de Capacitación calificados

**Anexo 4:** Instrumentos auditoría a los Capacitadores Independientes calificado

**Anexo 5:** Instrumentos auditoría a los Organismos Evaluadores de la Conformidad reconocidos

**Anexo 6:** Instrumentos inspección a los Operadores de Capacitación/Capacitadores Independientes calificados

**Anexo 7:** Instrumentos de Inspecciones a los Organismos Evaluadores de la Conformidad reconocidos

## FIRMAS.

Elaborado por:	Econ. Jessica Andrade <b>Analista de Aseguramiento de la Calidad</b>	
Revisado por:	Lic. Sebastián Zuquilanda <b>Director de Competencias y Certificación</b>	
Aprobado por:	Dr. Washington Barragán <b>Subsecretario de Cualificaciones Profesionales</b>	

**DIRECCIÓN DE COMPETENCIAS Y CERTIFICACIÓN  
GESTIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

**ANEXOS:**

**Anexo 1: Formato Plan de Mejora Continua**

 <b>Ministerio del Trabajo</b>		 <b>Gobierno del Encuentro</b>	<b>Juntos lo logramos</b>	LOGOTIPO OC/OEC/NOMBRE CI				
<b>FORMATO DEL PLAN DE MEJORA CONTINUA</b>								
<b>Nombre OC/OEC/CI:</b> _____ <b>Ruc:</b> _____ <b>Contacto Oficial:</b> _____ <b>Fecha de inicio del plan:</b> _____ <b>Fecha de finalización del plan:</b> _____								
Objetivos Estratégicos (general)	Objetivo Táctico (específico)	Indicador (Hallazgo)	Estrategia	Acciones	Cronograma		Responsable (Nombre y Cargo)	Medio de verificación
					Fecha de inicio	Fecha de finalización		
Objetivo Estratégico 1	Objetivo Táctico 1	Indicador 1	Estrategia 1	Acción 1				
				Acción 2				
			Estrategia 2	Acción 3				
				Acción 4				
		Indicador 2	Estrategia 3	Acción 5				
				Acción 6				
			Estrategia 4	Acción 7				
				Acción 8				
<b>Comentarios y Observaciones</b>								
<b>Firma de responsabilidad</b>								
<b>Firma:</b> _____ <b>Cargo:</b> _____ <b>Nombre:</b> _____								

## Anexo 2: Formato Informe de Subsanación a los Hallazgos identificados

   		LOGOTIPO OC/OEC/NOMBRE CI
<b>INFORME DE SUBSANACIÓN A LOS HALLAZGOS IDENTIFICADOS EN EL PROCESO DE AUDITORÍA</b>		
<b>Datos Generales</b>		
Nombre del OC/OEC/CI:		
Ruc OC/OEC/CI:		
Fecha de la evaluación:		
No. Informe:		
Fecha del informe:		
<b>Control de las Observaciones</b>		
Descripción de la Observación:		
Descripción de la acción adoptada:		
<small>Nota: repetir por cada observación identificada en el informe de auditoría</small>		
<b>Control de No Conformidades</b>		
Descripción No Conformidad:		
<b>Análisis de las causas (¿Cómo/Por qué sucedió?)</b>		
<b>Tipo de Acción</b>		
Corrección Inmediata	Acción Correctiva	Acción Preventiva
Fecha de la realización de la corrección:		
<b>Informe de Acción</b>		
Acción Adoptada:		
Acción de seguimiento a la subsanación: (Con el fin de evitar la reincidencia de la no conformidad):		
Medio de verificación:		
<b>Observaciones</b>		
Responsable del seguimiento:		
<small>Nota: repetir por cada no conformidad identificada en el informe de auditoría</small>		
<b>Firmas de Responsabilidad</b>		
_____ Firma del Responsable de la Implementación Nombre:		_____ Firma del Representante Legal Nombre:
<small>*Par CI, El representante y responsable de la implementación es el propio CI</small>		

### Anexo 3: Instrumentos de auditoría a los Operadores de Capacitación calificados

MINISTERIO DEL TRABAJO

#### INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN A LOS OPERADORES DE CAPACITACIÓN CALIFICADOS

IDENTIFICACIÓN GENERAL DEL SOLICITANTE			
Nombre OC:			
RUC OC:			
INDICADOR/ NOMBRE DEL CURSO	Puntaje máx.	Nombre curso	Calificación Obtenida
	100%	CURSO 1	100.00%
<b>PROCESO DE GESTIÓN (28%)</b>			
<b>Planificación (4%)</b>			
Documentación legal del operador (Ruc, constitución de empresa)	1%	1.00	1.00%
Respaldo de cobros ejecutados	3%	1.00	3.00%
<b>Puntaje Planificación:</b>			<b>4.00%</b>
<b>Talento Promoción (12%)</b>			
Autorización del uso de la Imagen Institucional (Manual de uso del Logotipo)	6%	1.00	6.00%
Materiales académicos utilizados para brindar la capacitación acorde a los diseños curriculares calificados	6%	1.00	6.00%
<b>Puntaje Promoción:</b>			<b>12.00%</b>
<b>Talento Humano (12%)</b>			
Instructores calificados	8%	1.00	8.00%
Evaluación aplicada al instructor	2%	1.00	2.00%
Coordinador pedagógico ( )	2%	1.00	2.00%
<b>Puntaje Promoción Talento Humano:</b>			<b>12.00%</b>
<b>Puntaje total (sobre un máximo de 28 puntos):</b>			<b>28.00%</b>
<b>PROCESO DE CAPACITACIÓN (60%)</b>			
<b>Ejecución de la Capacitación (26%)</b>			
Registro de asistencia del curso de capacitación	8%	1.00	8.00%
Verificación de ejecución de la capacitación por el instructor calificado	8%	1.00	8.00%
Verificación de la duración del curso de capacitación	8%	1.00	8.00%
Certificados entregados a los participantes	2%	1.00	2.00%
<b>Puntaje Ejecución de la Capacitación:</b>			<b>26.00%</b>
<b>Evaluación de la capacitación (34%)</b>			
Aplicación de la evaluaciones diagnosticas a los participantes	4%	1.00	4.00%
Aplicación de la evaluaciones de aprendizaje de la capacitación a los participantes	8%	1.00	8.00%
Verificación de evaluaciones diagnosticas de acuerdo a los mecanismos de evaluación definidos por el OC.	4%	1.00	4.00%
Verificación de las evaluaciones de aprendizaje de acuerdo a los mecanismos de evaluación de aprendizaje definidos por el OC.	6%	1.00	6.00%
Registro con porcentaje de asistencia y calificaciones de los participantes	6%	1.00	6.00%
Aplicación de la encuesta de satisfacción del proceso de capacitación por el instructor	2%	1.00	2.00%
Aplicación de la encuesta de satisfacción del proceso de capacitación por el participante	4%	1.00	4.00%
<b>Puntaje evaluación de la capacitación:</b>			<b>34.00%</b>
<b>Puntaje total de Proceso de capacitación (sobre un máximo de 60 puntos):</b>			<b>60.00%</b>
<b>INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS (12%)</b>			
<b>Aulas/ plataforma virtual (4%)</b>			
Constatación uso de instalaciones/ plataforma virtual	4%	1.00	4.00%
<b>Recursos/ plataforma virtual (8%)</b>			
Pertinencia aulas/talleres, laboratorios/ diseño plataforma virtual	4%	1.00	4.00%
Pertinencia del material utilizado en el proceso de capacitación	4%	1.00	4.00%
<b>Puntaje total Infraestructura y recursos (sobre un máximo de 12 puntos):</b>			<b>12.00%</b>
<b>Puntaje total :</b>			<b>100.00%</b>

## Anexo 4: Instrumentos de auditoría a los Capacitadores Independientes calificado

MINISTERIO DEL TRABAJO

### INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN A LOS CAPACITADORES INDEPENDIENTES CALIFICADOS

IDENTIFICACIÓN GENERAL DEL SOLICITANTE			
Nombre CI:			
Cédula CI:			
INDICADOR/ NOMBRE DEL CURSO	Puntaje máx.	Nombre curso	Calificación Obtenida
	100%	CURSO 1	100.00%
<b>PROCESO DE GESTIÓN (28%)</b>			
<b>Planificación (8%)</b>			
Documentación legal del Capacitador (Ruc, copia de cédula)	4%	1.00	4.00%
Respaldo de cobros ejecutados	4%	1.00	4.00%
<b>Puntaje Planificación:</b>			8.00%
<b>Talento Promoción (20%)</b>			
Autorización del uso de la Imagen Institucional (Manual de uso del Logotipo)	8%	1.00	8.00%
Materiales académicos utilizados para brindar la capacitación acorde a los diseños curriculares calificados	12%	1.00	12.00%
<b>Puntaje Promoción:</b>			20.00%
<b>Puntaje total (sobre un máximo de 28 puntos):</b>			28.00%
<b>PROCESO DE CAPACITACIÓN (56%)</b>			
<b>Ejecución de la Capacitación (52%)</b>			
Registro de asistencia del curso de capacitación	20%	1.00	20.00%
Verificación de ejecución de la capacitación por el capacitador independiente	12%	1.00	12.00%
Verificación de la duración del curso de capacitación	20%	1.00	20.00%
Certificados entregados a los participantes	4%	1.00	4.00%
<b>Puntaje Ejecución de la Capacitación:</b>			56.00%
<b>Evaluación de la capacitación (4%)</b>			
Aplicación de la encuesta de satisfacción del proceso de capacitación por el participante	4%	1.00	4.00%
<b>Puntaje evaluación de la capacitación:</b>			4.00%
<b>Puntaje total de Proceso de capacitación (sobre un máximo de 56% puntos):</b>			60.00%
<b>INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS (16%)</b>			
<b>Recursos/ plataforma virtual (12%)</b>			
Pertinencia aulas/talleres, laboratorios/diseño plataforma virtual	6%	1.00	6.00%
Pertinencia del material académico utilizado en el proceso de capacitación	6%	1.00	6.00%
<b>Puntaje total Infraestructura y recursos (sobre un máximo de 16 puntos):</b>			12.00%
<b>Puntaje total :</b>			100.00%

### Anexo 5: Instrumentos de auditorías a los Organismos Evaluadores de la Conformidad reconocidos

MATRIZ DE CALIFICACIÓN A LA DOCUMENTACIÓN DEL RECONOCIMIENTO OTORGADO			
Nombre OEC: _____			
Ruc OEC: _____			
Indicador/ Nombre del Examinador	Ponderación	Examinador 1	Calificación Obtenida
Numero de Cédula del examinador			
<b>Selección de Examinadores</b>			
Hoja de vida del examinador con sus respectivos respaldos T004 (T002)	2%	1.00	2.00%
Aceptación de cargo y funciones del comité de certificación T012 (T002)	1%	1.00	1.00%
Copia de la cédula de ciudadanía	1%	1.00	1.00%
Relación laboral (contrato de trabajo o nombramiento)	1%	1.00	1.00%
Constancia de participación en la Inducción del Proceso de Certificación de Personas T005 (T03)	1%	1.00	1.00%
Acuerdo de Confidencialidad y Responsabilidad de la Información T006 (T004)	2%	1.00	2.00%
Código de ética y conducta para el personal involucrado en el proceso de certificación de personas T007 (T004)	3%	1.00	3.00%
Evaluación de conocimiento al examinador sobre el proceso de certificación T009 (T03)	2%	1.00	2.00%
Verificación de la Competencia del Examinador T010 (T002)	3%	1.00	3.00%
<b>PUNTAJE TOTAL: Examinadores (Sobre un máximo de 18 puntos porcentuales)</b>			<b>16.00%</b>

Indicador/Nombre miembro del Comité	Ponderación	Coordinador	Responsable Proceso	Supervisor	Analista	Responsable Financiero	Calificación Obtenida
Numero de Cédula: _____							
<b>Documentos habilitantes del Comité de Certificación</b>							
<b>Constitución Comité de Certificación</b>							
Aceptación de cargo y funciones del comité de certificación T012 (T002)	1%	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00%
Relación laboral (contrato de trabajo o nombramiento)	1%	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00%
Certificado de haber recibido la inducción del Proceso de Certificación de personas T005 (T03)	1%	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00%
Acuerdo de Confidencialidad y Responsabilidad de la información firmada T006 (T04)	2%	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00%
Código de ética y conducta para el personal involucrado en el proceso de certificación de personas firmado T007 (T04)	2%	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00%
Responsabilidad y Normas de uso de la Clave de acceso a los exámenes digitales T008 (T005)	2%	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00%
<b>Puntaje Total: Comité de Certificación (Sobre un máximo de 12 puntos porcentuales)</b>							<b>9.00%</b>
<b>Puntaje Total Examinadores</b>							<b>16.00%</b>
<b>PUNTAJE TOTAL TALENTO HUMAN (Sobre un máximo de 30 puntos)</b>							<b>25.00%</b>

Indicador	Ponderación	Cumple/ No Comple	Calificación Obtenida
<b>CRITERIO: GESTIÓN INTERNA DEL OEC (10%)</b>			
<b>Habilitación (7%)</b>			
Documentación legal del OEC (Ruc, constitución de empresa) F001	1%	1.00	1.00%
Acta de Constitución del Comité de Certificación del OEC (actualizaciones) F006 (F004)	1%	1.00	1.00%
Constatación uso de instalaciones (contratos, convenios, etc.)	1%	1.00	1.00%
Autorización del uso de la Imagen Institucional (Manual de uso del Logotipo)	4%	1.00	4.00%
<b>Puntaje Total Habilitación (Sobre un máximo de 7 puntos porcentuales)</b>			<b>7.00%</b>
<b>Manejo de datos y auditorías (3%)</b>			
Base de datos personal interno y examinadores del OEC T001 y T002 (T001)	1%	1.00	1.00%
Programa de auditorías internas semestral del OEC F022 (F012)	2%	1.00	2.00%
<b>Puntaje Total Manejo de datos y conflictos (Sobre un máximo de 3 puntos porcentuales)</b>			<b>3.00%</b>
<b>PUNTAJE TOTAL GESTIÓN INTERNA DEL OEC (Sobre un máximo de 10 puntos porcentuales)</b>			<b>10.00%</b>

Indicador/	Ponderación	Candidato 1	Calificación Obtenida
<b>Cédula personas examinadas:</b>			
<b>CRITERIO: DOCUMENTOS HABILITANTES</b>			
<b>Aplicación (16%)</b>			
Aplicación para la Certificación de personas C001 (C02)	6%	1.00	6.00%
Esquema de Certificación/Requisitos mínimos (documentos que respalden la solicitud)	9%	1.00	9.00%
Aceptación de la aplicación para la certificación C003 (C04)	3%	1.00	3.00%
<b>Puntaje Total Aplicación (Sobre un máximo de 16 puntos porcentuales)</b>			<b>18.00%</b>
<b>Ética y conducta (18%)</b>			
Código de ética y conducta para el personal involucrado en el proceso de certificación de personas T007 (T004)	6%	1.00	6.00%
Código de ética y conducta para el examinado C004 (C005)	6%	1.00	6.00%
Declaración de Imparcialidad en la Examinación de Competencia C005 (C06)	6%	1.00	6.00%
<b>Puntaje Total Ética y Conducta (Sobre un máximo de 18 puntos porcentuales)</b>			<b>18.00%</b>
<b>Examinación (18%)</b>			
Lista de verificación de lugar de examen C006 (C07)	2%	1.00	2.00%
Lista de asistencia a la examinación C007 (C08)	6%	1.00	6.00%
Examen del candidato (examen teórico, examen práctico, registro de resultados y preguntas - respuestas de la examinación por competencias)	10%	1.00	10.00%
Encuesta de satisfacción del examinado C010 (C12)	2%	1.00	2.00%
Evaluación de desempeño al examinador T011 (C11)	2%	1.00	2.00%
<b>Puntaje Total Examinación (Sobre un máximo de 18 puntos porcentuales)</b>			<b>22.00%</b>
<b>Certificación (8%)</b>			
Notificación de certificación / No Certificación C008 (C10)	2%	1.00	2.00%
Acuerdo de cumplimiento con lineamientos para personas certificadas C009 (C09)	2%	1.00	2.00%
Registro oportuno de resultados en el Sistema de Certificación	3%	1.00	3.00%
<b>Puntaje Total Certificación (Sobre un máximo de 8 puntos porcentuales)</b>			<b>7.00%</b>
<b>PUNTAJE TOTAL Certificación DE PERSONAS (Sobre un máximo de 60 puntos porcentuales)</b>			<b>65.00%</b>
<b>PUNTAJE TOTAL AUDITORÍA OEC (sobre un máximo de 100 puntos)</b>			<b>100.00%</b>

**Anexo 6: Instrumentos de inspección a los Operadores de Capacitación/Capacitadores Independientes calificados**

<b>MATRIZ INSPECCIÓN PROCESO DE CAPACITACIÓN</b>			
<b>Nombre OC/CI inspeccionado:</b>			
<b>RUC OC/CI:</b>			
<b>PROCESO DE GESTIÓN</b>			
<b>Planificación</b>			
Registro participantes en el Sistema de Gestión de los OC/CI	6%	<b>1.00</b>	6.00%
Promoción de cursos realizada por el OC (Publicidad)	6%	<b>1.00</b>	6.00%
Pertinencia del número de participantes por proceso de capacitación (vs instructores presentes)	6%	<b>1.00</b>	6.00%
Total Planificación (Sobre un máximo de 18 puntos porcentuales)			18.00%
<b>Total Infraestructura y Recursos</b>			
Espacio físico por participante	4%	<b>1.00</b>	4.00%
Mobiliario del entorno de capacitación	4%	<b>1.00</b>	4.00%
Equipos, máquinas y herramientas utilizadas en el aprendizaje	6%	<b>1.00</b>	6.00%
Factores ambientales: climatización, ventilación, iluminación y acústica	4%	<b>1.00</b>	4.00%
Total Infraestructura y Recursos (Sobre un máximo de 18 puntos porcentuales)			18.00%
<b>PROCESO DE CAPACITACIÓN</b>			
<b>Habilitación</b>			
Verificación registro de asistencia del curso de capacitación	8%	<b>1.00</b>	8.00%
Verificación de ejecución de la capacitación por el instructor calificado	10%	<b>1.00</b>	10.00%
Aplicación de la evaluaciones diagnósticas a los participantes	6%	<b>1.00</b>	6.00%
Total Infraestructura y Recursos (Sobre un máximo de 24 puntos porcentuales)			24.00%
<b>Evaluación entorno de aprendizaje</b>			
Metodología de aprendizaje utilizada en el proceso de capacitación (dinámica, participativa, metódica, etc.)	6%	<b>1.00</b>	6.00%
Desenvolvimiento del Instructor (conocimiento del tema, cordialidad, retroalimentación)	6%	<b>1.00</b>	6.00%
Relación de la temática con en el diseño curricular	6%	<b>1.00</b>	6.00%
Material académico utilizado para brindar la capacitación acorde a los diseños curriculares calificados	8%	<b>1.00</b>	8.00%
Satisfacción de los participantes respecto al proceso de capacitación	14%	<b>1.00</b>	14.00%
Total Infraestructura y Recursos (Sobre un máximo de 40 puntos porcentuales)			40.00%
<b>PUNTAJE TOTAL PARTE 1: PROCESO DE GESTIÓN (Sobre un máximo de 36 puntos porcentuales)</b>			<b>36.00%</b>
<b>PUNTAJE TOTAL PARTE 2: ENTORNO DE APRENDIZAJE (Sobre un máximo de 64 puntos porcentuales)</b>			<b>64.00%</b>
<b>PUNTAJE TOTAL INSPECCIÓN OC/CI</b>			<b>100.00%</b>

**Anexo 7: Instrumentos de Inspecciones a los Organismos Evaluadores de la Conformidad reconocidos**

MATRIZ INSPECCIÓN PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS					
<b>Nombre OEC inspeccionado:</b>					
<b>RUC OEC:</b>					
PARTE 1 CRITERIO: DOCUMENTACIÓN HABILITANTE					
SUBSCRITERIO: EXAMINADOR Y MIEMBROS COMITÉ DE CERTIFICACIÓN					
Indicador	Valoración	Examinador	Analista/Responsable	Supervisor	Calificación Obtenida
<b>Numero de Cédula:</b>					
Hoja de vida del examinador con sus respectivos respaldos T004	4.00%	1.00	1.00	1.00	4.00%
Constancia de participación en la Inducción del Proceso de Certificación de Personas T005	4.00%	1.00	1.00	1.00	4.00%
Acuerdo de Confidencialidad y Responsabilidad de la Información T006	3.00%	1.00	1.00	1.00	3.00%
Código de ética y conducta para el personal involucrado en el proceso de certificación de personas T007	4.00%	1.00	1.00	1.00	4.00%
Evaluación de conocimiento al examinador sobre el proceso de certificación T009	3.00%	1.00	1.00	1.00	3.00%
Verificación de la Competencia del Examinador T010	3.00%	1.00	1.00	1.00	3.00%
Responsabilidad y Normas de uso de la Clave de acceso a los exámenes digitales T008	3.00%	1.00			3.00%
<i>Puntaje Total Examinador y miembros del comité de certificación (Sobre un máximo de 24 puntos porcentuales)</i>					24.00%
SUBSCRITERIO: CANDIDATO					
Indicador/Nombre candidato	Valoración	xxx	xxx	xxx	Calificación Obtenida
<b>Numero de Cédula:</b>					
Aplicación para la Certificación de personas C001	4.00%	1.00	1.00	1.00	4.00%
Esquema de Certificación/Requisitos mínimos (documentos que respalden la solicitud)	5.00%	1.00	1.00	1.00	5.00%
Aceptación de la aplicación para la certificación C003	3.00%	1.00	1.00	1.00	3.00%
Código de ética y conducta para el examinado C004	4.00%	1.00	1.00	1.00	4.00%
Declaración de Imparcialidad en la Examinación de Competencia C005	5.00%	1.00	1.00	1.00	5.00%
<i>Puntaje Total Candidato (Sobre un máximo de 24 puntos porcentuales)</i>					21.00%
PARTE 2 CRITERIO: PROCESO DE EXAMINACIÓN					
Sub-Criterio: Logística y Supervisión					
Supervisión del proceso de examinación ( Supervisor-Responsable de certificación y control)	4.00%	1.00	1.00	1.00	4.00%
Lista de verificación de lugar de examinación C006	3.00%	1.00	1.00	1.00	3.00%
Seguridad de la entrega del Examen (sobre sellado)	3.00%	1.00	1.00	1.00	3.00%
Infraestructura de acuerdo al esquema de certificación	4.00%	1.00	1.00	1.00	4.00%
Material utilizado en el proceso de examinación	4.00%	1.00	1.00	1.00	4.00%
Número de participantes versus capacidad operativa	5.00%	1.00	1.00	1.00	5.00%
<i>Puntaje Total supervisión y logística (Sobre un máximo de 23 puntos porcentuales)</i>					23.00%
Proceso de Examinación					
Comprobación de la identidad del participante	5.00%	1.00	1.00	1.00	5.00%
Inducción al candidato sobre el proceso de certificación de personas	4.00%	1.00	1.00	1.00	4.00%
Suscripción de lista de asistencia de todo el personal del OEC y candidatos presentes en la examinación C007	5.00%	1.00	1.00	1.00	5.00%
Cumplimiento del procedimiento de la toma del examen (aprobación prueba teórica)	6.00%	1.00	1.00	1.00	6.00%
Suscripción del registro de resultado	6.00%	1.00	1.00	1.00	6.00%
Aplicación de la Encuesta de satisfacción del examinado C010	3.00%	1.00	1.00	1.00	3.00%
Ética y Conducta del Personal Involucrado en el Proceso de Certificación (cordialidad, respeto)	3.00%	1.00	1.00	1.00	3.00%
<i>Puntaje Total Examinación (Sobre un máximo de 32 puntos porcentuales)</i>					32.00%
<b>PUNTAJE TOTAL PARTE 1: DOCUMENTACIÓN HABILITANTE (Sobre un máximo de 50 puntos porcentuales)</b>					<b>45.00%</b>
<b>PUNTAJE TOTAL PARTE 2: EXAMINACIÓN (Sobre un máximo de 20 puntos porcentuales)</b>					<b>55.00%</b>
<b>PUNTAJE TOTAL INSPECCIÓN OEC</b>					<b>100.00%</b>