



CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN

## PROCEDIMIENTOS

---

# PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DEL PERSONAL IMPLICADO EN LAS EVALUACIONES

Ref. DGNTI-COPANIT ISO/IEC 17011:2017; 6.1.3

Código	Nro. de Revisión	Fecha de Revisión
CNA-P-09	05	Enero 2026

Revisado por:	Aprobado por:
<hr/> Jefe de la Unidad Técnica de Acreditación, Encargado	<hr/> Secretario Técnico del Consejo Nacional de Acreditación



## CONTENIDO

	Página
I. OBJETIVO.....	3
II. RESPONSABILIDAD.....	3
III. GENERALIDADES .....	3
IV. DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS.....	4
V. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DEL PERSONAL IMPLICADO EN LAS EVALUACIONES.....	4
VI. REVISIONES.....	9

## I. OBJETIVO

Establecer la metodología para la evaluación y selección del personal implicado en las evaluaciones de los Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC), en los diferentes esquemas de acreditación vigentes dentro del Consejo Nacional de Acreditación (CNA).

## II. RESPONSABILIDAD

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

## III. GENERALIDADES

Con el procedimiento de evaluación y selección del personal implicado en las evaluaciones, el CNA se asegura de que sus métodos de evaluación sean eficaces, con el fin de demostrar la competencia de los Postulantes a la Bolsa de Evaluadores del CNA antes de ser aprobados y que lleven a cabo alguna actividad de acreditación.

Una vez que los postulantes a la Bolsa de Evaluadores del CNA, sean aprobados con decisión final del Pleno del CNA y sea publicada la resolución en Gaceta Oficial de la República de Panamá, el CNA realiza seguimiento a los miembros de la Bolsa de Evaluadores (EVL, EV, EVT, ET) considerando cada esquema de acreditación para el que esté autorizado y uno de los métodos que se utiliza para evaluarlos es de disponer de personas competentes observándolos mientras llevan a cabo una evaluación, ya que se observa a cada miembro del equipo evaluador, y se realiza a intervalos regulares, salvo que haya suficientes pruebas respaldando que el evaluador sigue actuando de manera competente, según lo cita la norma DGNTI-COPANIT ISO/IEC 17011 (Versión vigente).

El CNA verifica la eficacia de los métodos utilizados para evaluar la competencia del personal mediante la revisión de los resultados de las evaluaciones de desempeño, observaciones en evaluaciones y retroalimentación recibida de los organismos evaluados, asegurando que dichos métodos permiten demostrar adecuadamente la competencia del personal implicado en los procesos de acreditación.

También, el CNA una vez que sean aprobados, les da acceso a los nuevos miembros de la Bolsa de Evaluadores (EVL, EV, EVT y/o ET) a un conjunto actualizado de los documentos internos del CNA (Políticas, procedimientos, formatos técnicos, formatos de gestión, reglas, criterios, entre otros que le apliquen), proporcionándole la debida inducción en el uso, manejo de la documentación, instrucciones de evaluación y toda la información pertinente sobre los procesos de evaluación; esto es con el fin de que se lleve a cabo de la mejor forma la evaluación.

*Observación: El jefe de la U.T.A. o a quien designe puede reemplazar al coordinador de esquema o coordinador de calidad como responsable dentro en los pasos del procedimiento.*

#### IV. DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS

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

1. Criterios
  - CNA-CRI-02: Criterios de competencia del personal implicado en las evaluaciones.
  
2. Formatos Gestión
  - CNA-FG-01: Compromiso de confidencialidad.
  - CNA-FG-20: Postulación para pertenecer a la Bolsa de Evaluadores.
  - CNA-FG-23: Registro de la Bolsa de Evaluadores.
  - CNA-FG-25: Lista de verificación para expedientes de postulantes.
  - CNA-FG-26: Lista de evaluadores en formación.
  - CNA-FG-21: Evaluación del desempeño de evaluadores.
  - CNA-FG-28: Retroalimentación del OEC sobre el Equipo Evaluador.
  
3. Formatos Técnicos
  - CNA-FT-18: Acta de reuniones.

#### V. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DEL PERSONAL IMPLICADO EN LAS EVALUACIONES

<i>Paso</i>	<i>Descripción de la actividad</i>	<i>Responsable</i>
<b>1</b>	<b>Trámite de atención al usuario</b>	
	<p>El usuario llámese persona interesada, puede contactarse con el CNA de forma presencial, vía telefónica o vía correo electrónico para solicitar información referente al proceso de postulación para pertenecer a la Bolsa de Evaluadores del CNA.</p> <p>El Personal de la U.T.A. encargado de la atención, responde a todas las consultas realizadas por la persona interesada y una vez que culmine de responder todas las interrogantes, envía toda la información pertinente del proceso de postulación para pertenecer a la Bolsa de Evaluadores del CNA vía correo electrónico, lo mínimo que contiene dicho correo es lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ley 23 de 15 de julio de 1997.</li> <li>b. Decreto Ejecutivo N.º55 de 6 julio de 2006.</li> <li>c. Postulación para pertenecer a la Bolsa de Evaluadores (CNA-FG-20).</li> <li>d. Compromiso de confidencialidad (CNA-FG-01).</li> <li>e. Procedimiento de evaluación y selección del personal implicado en las evaluaciones (CNA-P-09).</li> </ol>	<p>Persona interesada / Personal de la U.T.A.</p>

	<p>f. Criterios de competencia del personal implicado en las evaluaciones (CNA-CRI-02).</p> <p>g. Cuadro de tarifas (CNA-DC-07).</p> <p>h. Lista de verificación para expedientes de postulantes (CNA-FG-25).</p> <p>La persona interesada una vez recibida la información, puede contactarse nuevamente con el CNA de forma presencial con previa cita, vía telefónica o vía correo electrónico para resolver cualquier tipo de consulta.</p>	
<b>2</b>	<b>Postulación a la Bolsa de Evaluadores del CNA</b>	
	<p>La persona interesada en pertenecer a la Bolsa de Evaluadores del CNA envía su postulación como evaluador líder (EVL), evaluador (EV), evaluador técnico (EVT) y/o experto técnico (ET), bajo los esquemas de acreditación vigentes del CNA, cumpliendo con lo establecido en los criterios de competencia del personal implicado en las evaluaciones (CNA-CRI-02), vía correo electrónico.</p> <p>La evaluación inicia una vez la persona interesada envíe su postulación al CNA, con la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Postulación para pertenecer a la Bolsa de Evaluadores (CNA-FG-20), llenado y firmado.</li> <li>Firma del compromiso de confidencialidad (CNA-FG-01).</li> <li>Hoja de Vida (Curriculum Vitae).</li> <li>Cédula de identidad o pasaporte.</li> <li>Las evidencias que avalen las declaraciones expuestas en la Postulación para Pertenecer a la Bolsa de Evaluadores (CNA-FG-20).</li> </ol> <p>En base a ello, el coordinador de esquema o coordinador de calidad descarga la documentación enviada por el Postulante para guardarla dentro de la plataforma de acreditación (<a href="#">OneDrive</a>).</p>	<p>Persona interesada /          Coordinador de esquema /          Coordinador de calidad</p>
<b>3</b>	<b>Evaluación del postulante</b>	
	<p>Una vez descargada la documentación, el coordinador de esquema o coordinador de calidad, revisa los documentos enviados por el postulante a través de lo dispuesto dentro de la Sección I. de la lista de verificación para expedientes de postulantes (CNA-FG-25).</p> <p><i><b>Nota:</b> Si dentro de la lista de verificación para expedientes de postulantes (CNA-FG-25), el postulante no cuenta con alguna evidencia, el coordinador de esquema o coordinador de calidad se comunica con el postulante para que envíe las correcciones antes de que pase a la siguiente etapa; en dado caso comunique que no la cuenta pasa directamente al paso N°4, para culminar el proceso.</i></p> <p>Cuando el postulante, cuente con todas las evidencias requeridas, pasa a la etapa de entrevista donde se convocará de forma presencial o virtual para realizar la entrevista correspondiente, con el fin de percibir sus</p>	<p>Persona interesada /          Coordinador de esquema /          Coordinador de calidad</p>

	<p>conocimientos, habilidades y atributos personales; dichos resultados serán registrados dentro de la Sección II. de la lista de verificación para expedientes de postulantes (CNA-FG-25).</p> <p><b>Nota:</b> Si la persona responsable de la entrevista señala que no cuenta con las habilidades necesarias para ser parte de la Bolsa de Evaluadores pasa directamente al paso N°4, para culminar el proceso.</p> <p>Si el postulante pasa los controles de la entrevista, el coordinador de esquema o coordinador de calidad prepara una inducción de los documentos internos del CNA con el fin de preparar al postulante para el examen de conocimientos; los resultados de dichas pruebas se registran en la sección III. de la lista de verificación para expedientes de postulantes (CNA-FG-25).</p> <p><b>Observación:</b> Si el responsable de la entrevista pudo percatarse de que el postulante cuenta con conocimientos débiles en algún tema; se puede colocar un examen extra para medir su nivel de conocimiento, registrando los resultados en la sección III. de la lista de verificación para expedientes de postulantes (CNA-FG-25).</p>	
<b>4</b>	<b>Reunión interna de la U.T.A.</b>	
	<p>Una vez que el coordinador de esquema o coordinador de calidad haya completado la lista de verificación para expedientes de postulantes (CNA-FG-25), convoca una reunión interna para evaluar el expediente el postulante.</p> <p>Es decir que, los miembros de la Unidad Técnica de Acreditación (U.T.A.) llevan a cabo una reunión interna levantando el acta mediante el formato técnico CNA-FT-18; donde en dicha reunión verifican y evalúan que la documentación entregada por el postulante sea apta para avalar su postulación ya sea como EVL, EV, EVT y/o ET, con respecto a los criterios establecidos por el CNA, para así tomar una decisión o recomendación al Pleno del CNA; las mismas pueden ser:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recomendar aprobar al postulante como (EVL, EV, EVT y/o ET, según su postulación), bajo los requisitos del esquema de acreditación seleccionado, ya que cumple con los criterios de competencia del personal implicado en las evaluaciones (CNA-CRI-02).</li> <li>2. Decidir no aprobar al postulante como (EVL, EV, EVT y/o ET, según su postulación), bajo los requisitos del esquema de acreditación seleccionado, ya que no cumple con los criterios de competencia del personal implicado en las evaluaciones (CNA-CRI-02) y se especifica exactamente en qué puntos no cumple.</li> </ol>	<p>Coordinador de esquema /          Coordinador de calidad /          Jefe de la U.T.A.</p>

	<p><b>Nota 1:</b> Si el postulante no es aprobado, no quiere decir que ha sido rechazado permanentemente, sino que el postulante puede recabar todas las evidencias necesarias para volver a postularse.</p> <p><b>Nota 2:</b> Sólo las recomendaciones de aprobar son presentadas ante el Pleno del CNA, y no se le realiza nota formal ya que se unifica en una sola nota con la decisión del pleno.</p>	
<b>5</b>	<b>Presentación del postulante ante el Pleno del CNA</b>	
	<p>Previo a la reunión del Pleno del CNA, se realiza las diapositivas del expediente del postulante a través de un resumen cronológico de lo que ha acontecido dentro del expediente.</p> <p>Una vez autorizado el coordinador de esquema o coordinador de calidad le presenta el resumen del expediente del postulante a los miembros participantes del Pleno del CNA, quienes toman la decisión final que puede ser la ratificación de la recomendación técnica de la U.T.A. <a href="#">para formalizar administrativamente la decisión</a>; o <a href="#">le consultarle a la U.T.A., si cuentan con alguna duda para poder ratificar la recomendación.</a></p>	Coordinador de esquema / Coordinador de calidad / Miembros del Pleno del CNA
<b>6</b>	<b>Notificación</b>	
	<p>El coordinador de esquema o coordinador de calidad realiza una nota formal comunicando que el expediente del postulante ha sido presentado, evaluado y verificado ante la reunión interna de la U.T.A. y ante las autoridades del Pleno del CNA, dicha nota contiene lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fecha y número de la reunión realizada (Reunión interna y Pleno).</li> <li>b. El nombre del postulante, rol o roles junto al esquema de acreditación a la que se postula.</li> <li>c. La decisión final tomada por el Pleno del CNA.</li> </ol>	Coordinador de esquema / Coordinador de calidad / Secretario Técnico
<b>7</b>	<b>Realización de la resolución</b>	
	<p>El coordinador de calidad o quien designe el Jefe de la U.T.A.; realiza la resolución del ingreso del nuevo miembro de la Bolsa de Evaluadores del CNA, y actualiza el registro de la bolsa de evaluadores (CNA-FG-23) asignándole el número de registro para poder realizar la resolución; y completando la información en las secciones requeridas del postulante.</p> <p><b>Nota:</b> Al postulante aprobado, se le envía la hoja de la información de competencia del registro de la bolsa de evaluadores (CNA-FG-23), según su número de registro para que llene la información plasmada.</p> <p>Una vez realizada la resolución pasa a revisión por el jefe de la U.T.A., quien lo revisa y lo aprueba firmando el memorando de entrega para el recorrido de firma por parte de las autoridades correspondientes (Secretario Técnico y Presidente del CNA).</p> <p>Una vez <a href="#">firmada</a> la resolución, el coordinador de calidad o quien designe el jefe de la U.T.A., obtiene un (1) juego de copia para colocarle el sello de</p>	Coordinador de calidad o <a href="#">quien designe</a> / Jefe de la U.T.A.

	<p>fiel copia y así ser enviado a Gaceta Oficial de la República de Panamá mediante nota formal, y una vez que salga publicado en la Gaceta Oficial se hace oficial el ingreso del postulante aprobado.</p> <p><i>Observación: La resolución constituye la autorización formal del evaluador y/o experto técnico para actuar en funciones específicas, bajo esquemas y alcances definidos el registro de la bolsa de evaluadores (CNA-FG-23), siempre y cuando se mantenga con estatus de activo.</i></p>	
<b>8</b>	<b>Selección para participación en las evaluaciones</b>	
	<p>Para que el CNA tome en cuenta a los nuevos miembros de la Bolsa de Evaluadores del CNA que residan en la República de Panamá, es requerido que el nuevo miembro saque su código de proveedor comunicándose vía correo electrónico con el departamento de Tesorería del Ministerio de Comercio e Industrias para solicitar el formato correspondiente para obtener el código de proveedor.</p> <p>También, en caso de que el nuevo miembro le corresponda realizar las evaluaciones de formación bajo la supervisión de un evaluador o evaluador líder, se registra en la lista de evaluadores en formación (CNA-FG-26), para ser seleccionado a participar en las evaluaciones y una vez que complete su formación pueda ser seleccionado en las evaluaciones documentales y/o en campo, según el rol que se haya postulado (EVL, EV, EVT).</p> <p><i>Nota: En los casos de los expertos técnicos no es necesario que realice evaluaciones de formación, sólo se le realiza la debida inducción.</i></p> <p>El coordinador de esquema para seleccionar a un miembro del equipo evaluador para realizar una evaluación debería contar con:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. El conocimiento apropiado del alcance de la acreditación y/o <b>norma a evaluar si le aplica</b> (Hoja de vida).</li> <li>b. Sin presiones comerciales o conflicto de interés.</li> <li>c. Compromiso de confidencialidad firmado.</li> </ol> <p><i>Observación: Los conocimientos y habilidades requeridas se proporcionan colectivamente en el equipo evaluador; la selección se realiza con base en la competencia autorizada registrada en el CNA-FG-23 y según su estatus, asegurando correspondencia entre el alcance del OEC y la competencia técnica del miembro del equipo evaluador.</i></p> <p>Cabe destacar, que al nuevo miembro de la Bolsa de Evaluadores (EVL, EV, EVT y/o ET) se le da acceso a un conjunto actualizado de los documentos internos del CNA que le apliquen, proporcionándole la debida inducción para su uso, manejo de la documentación, instrucciones de evaluación y de toda la información pertinente sobre los procesos de evaluación; esto es con el fin de que se lleve a cabo de la mejor forma la evaluación.</p>	<p>Coordinador de esquema / Bolsa de Evaluadores del CNA</p>

<b>9</b>	<p><b>Evaluaciones de desempeño</b></p> <p>Una vez que sea miembro de la Bolsa de Evaluadores y esté realizando evaluaciones, se les realiza la evaluación de desempeño a través del formato de retroalimentación del OEC sobre el equipo evaluador (CNA-FG-28); adicionalmente se observa al evaluador en sitio, con el fin de verificar que se estén ejecutando las evaluaciones con la competencia requerida y obtener información que nos puedan ayudar a brindarles la capacitación correspondiente para la mejora continua.</p> <p>Cabe señalar que las evaluaciones de desempeño y las evaluaciones de competencia difieren entre sí, una es con respecto al desempeño (rendimiento) en la evaluación y la otra es con respecto a la competencia con la que cuenta el evaluador es decir que actúa de manera competente; las evaluaciones de competencia en donde se observa al evaluador durante una evaluación se realizan mínimo cada tres (3) años, incluyendo una combinación de evaluación in situ, revisión de los informes para revisar los hallazgos con los requisitos plasmados, retroalimentación del personal de la UTA, y retroalimentación de los OEC.</p> <p>El seguimiento de la competencia se realiza considerando la frecuencia de su participación en evaluaciones y el nivel de riesgo asociado a las actividades que desempeña. Cuando se identifiquen periodos prolongados sin participación en evaluaciones, el CNA <b>puede realizar observaciones adicionales, revisión de informes u otras evaluaciones para confirmar la competencia del personal.</b></p> <p>Dichos resultados de la evaluación de desempeño y de las evaluaciones de competencia, son guardados en la plataforma de acreditación (OneDrive), y se debe ingresar las evaluaciones realizadas en el registro de la bolsa de evaluadores (CNA-FG-23) en la hoja del expediente el miembro evaluado.</p> <p><b>Nota:</b> El formato que se utiliza para llevar a cabo la evaluación de competencia es el CNA-FG-21; y el de evaluación de desempeño es el CNA-FG-28.</p>	<p>Coordinador de esquema /        Coordinador de Calidad /        Bolsa de Evaluadores del CNA</p>
----------	--	---

## VI. REVISIONES

### - Historial de Cambios

Fecha	Versión	Historial de Cambios
Julio, 2014	00	- Creación del documento.
Enero, 2021	01	- Se incluyó en el índice de contenido. - Se adecuó con el nuevo logo del CNA. - Se actualizó documentación con la nueva versión de la norma ISO/IEC 17011.



UNIDAD TÉCNICA DE ACREDITACIÓN  
CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN  
PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DEL  
PERSONAL IMPLICADO EN LAS EVALUACIONES

Código: CNA-P-09

Revisión: 05

Fecha: Enero 2026

Agosto, 2021	02	<ul style="list-style-type: none"><li>- En la sección de documentos complementarios, se eliminó las reglas y se incluyó el formato técnico.</li><li>- Se modificó los últimos párrafos del paso N°2.</li><li>- Se modificaron en su totalidad el paso N°3.</li><li>- Se añadió al Coordinador de Calidad en el paso N°5.</li><li>- Se añadió el último párrafo del paso N°6.</li></ul>
Diciembre, 2022	03	<ul style="list-style-type: none"><li>- Se modificó los documentos complementarios.</li><li>- Se modificó los pasos 4, 5, 6, 7 del punto V.</li><li>- Se añadió el paso 8 del punto V.</li><li>- Se corrigió los números de los pasos.</li><li>- Se adecuó con el nuevo logo del CNA.</li></ul>
Septiembre, 2024	04	<ul style="list-style-type: none"><li>- Se modificó los pasos 2, 4, 5, 6, 7, 9 del V.</li><li>- Se añadió el paso 3 del punto V.</li><li>- Se corrigió los números de los pasos.</li><li>- Se eliminó el párrafo del historial.</li></ul>
Enero, 2026	05	<ul style="list-style-type: none"><li>- Todos los cambios se encuentran en color azul.</li><li>- Se modificó los pasos 2, 3, 5, 7, 8, 9 del V.</li></ul>