



CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN

## PROCEDIMIENTOS

---

### PROCEDIMIENTO PARA EL AVAL DE CAPACITACIONES

Código	Nro. de Revisión	Fecha de Revisión
CNA-P-14	07	Agosto 2025

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

## CONTENIDO

	Página
I. OBJETIVO.....	3
II. RESPONSABILIDAD.....	3
III. GENERALIDADES .....	3
IV. DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS.....	3
V. PROCEDIMIENTO PARA EL AVAL DE CAPACITACIONES.....	4
VI. REVISIONES.....	7
VII. ANEXOS.....	8
- Anexo N.º1: Programa de capacitación.....	8
- Anexo N.º2: Número de cupos.....	10

## I. OBJETIVO

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

## II. RESPONSABILIDAD

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

## III. GENERALIDADES

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

El CNA sólo avala aquellas capacitaciones **relacionadas con la** evaluación de la **conformidad y que cuente** con un programa de capacitación específico y que sea acorde **con el tema a capacitar**. **Adicionalmente, que** el instructor sea competente para dictar la capacitación solicitada.

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

*Observación: Cuando el CNA es el organizador, cuenta con el aval de capacitación con el fin de llevar el control de las capacitaciones realizadas; y los certificados emitidos son firmados por el Secretario Técnico, en caso de ausencia por el jefe de la U.T.A.*

## IV. DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS

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

1. Políticas
  - CNA-PO-06: Política de imparcialidad, competencia, independencia, coherencia e integridad.
  - CNA-PO-10: Política de confidencialidad.
2. Formatos de gestión
  - CNA-FG-37: Lista de verificación para aval de capacitaciones.
  - CNA-FG-38: Registro de participantes del aval de capacitaciones.

## V. PROCEDIMIENTO PARA EL AVAL DE CAPACITACIONES

El procedimiento para el aval de capacitaciones se aplica a toda parte interesada que desee solicitar el aval de capacitaciones para una actividad específica relacionada con [la evaluación de la conformidad](#), ya sea por una entidad estatal o privada a nivel nacional o internacional.

<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 parte interesada, puede contactarse con el CNA de forma presencial, vía telefónica o vía correo electrónico para solicitar información referente al aval de capacitaciones del CNA.</p> <p>El personal de la U.T.A. encargado de la atención, responde a todas las consultas realizadas por la parte interesada y una vez que culmine de responder todas las interrogantes, envía toda la información pertinente al proceso de aval de capacitaciones del CNA vía correo electrónico, lo mínimo que contiene dicho correo es lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Procedimiento para el aval de capacitaciones (CNA-P-14).</li> <li>b. Lista de verificación para el aval de capacitaciones (CNA-FG-37).</li> </ol> <p>La persona interesada una vez recibida la información, puede contactarse nuevamente con el CNA de forma presencial con previa cita, vía telefónica o vía correo electrónico para resolver cualquier tipo de consulta.</p>	<p>Parte interesada / Personal de la U.T.A.</p>
<b>2</b>	<b>Admisión de la solicitud de aval de capacitaciones</b>	
	<p>La parte interesada <a href="#">que desea</a> el aval de capacitación envía una nota formal dirigida <a href="#">al jefe de la Unidad Técnica de Acreditación (U.T.A.)</a> para solicitar el aval de capacitación. Dicha nota incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Nombre completo de <a href="#">la capacitación</a>.</li> <li>b. Fecha(s) en que se va(n) a llevar a cabo la(s) capacitación(es).</li> <li>c. <a href="#">Nombre del instructor</a>.</li> <li>d. <a href="#">Cantidad de personas a capacitar</a>.</li> <li>e. <a href="#">Citar si la capacitación</a> se va a dictar de forma presencial o de forma virtual (<a href="#">remota</a>).</li> </ol> <p><b>Nota:</b> <i>El CNA avala cursos de forma virtual cuando se realizan a través de aprendizaje sincrónico, es decir que la capacitación se realiza en tiempo real donde todos los participantes están aprendiendo al mismo tiempo, y no de forma asincrónica (no hay interacción en tiempo real con el instructor y los participantes).</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>f. <a href="#">En la firma, contar con el</a> nombre y cargo de la persona que solicita el aval.</li> <li>g. <a href="#">Adicionalmente, colocar como adjunto lo siguiente:</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa de la capacitación (ver Anexo N.º 1).</li> <li>- Un ejemplo del certificado a expedir en la actividad (se toma en cuenta lo enunciado en el paso N.º 3 de este documento).</li> </ul> </li> </ol>	<p>Parte interesada</p>

	<p>- Hoja de vida del instructor con sus respectivas evidencias.</p> <p><b>Nota:</b> La parte interesada solicita el aval de capacitación por cada <i>capacitación</i> que desea realizar, es decir que, aunque sea la misma actividad en fechas distintas se solicita un aval de capacitación para cada una de ellas.</p> <p><b>Observación:</b> La solicitud se presenta ante el CNA preferiblemente con un mínimo de <i>diez (10) días</i> calendarios de <i>anticipación</i> a la fecha de inicio de <i>la capacitación</i>, dicha solicitud es enviado por correo electrónico al jefe de la U.T.A o al coordinador de calidad, con copia al personal de la U.T.A.</p>	
3	<b>Revisión y aprobación de la solicitud</b>	
	<p>Una vez que la parte interesada entregue la nota con la solicitud del aval de capacitación, el jefe de la U.T.A. o quien designe revisa la solicitud utilizando el formato de la lista de verificación para el aval de capacitaciones (CNA-FG-37), donde <b>luego de la revisión si cumple o no cumple con los requisitos descritos</b>, emite el dictamen correspondiente para otorgar o no otorgar el aval a la actividad de capacitación.</p> <p>El jefe de la U.T.A. le <b>remite</b> una nota formal a la persona de contacto (parte interesada), con la decisión y si dicha decisión es de otorgar el aval de capacitaciones se le notifica el número de registro de aval asignado; y la cantidad de cupos que <b>le corresponde</b> al CNA de forma gratuita dentro de la capacitación. La cantidad de cupos esta detallado en el cuadro de detalles de cupos asignados al CNA (ver anexo N.º 2).</p> <p><b>Nota:</b> Sólo se otorga el aval de capacitación a actividades que cuenten con un número de participantes que oscilen entre los 5 a 40 personas.</p> <p>El certificado de la capacitación se puede expedir de forma digital o de forma física, donde preferiblemente se confeccione en letra Calibri Light, tamaño 12, con las siguientes disposiciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Colocar el logotipo del CNA en la parte superior derecha, el cual se le proporciona en formato digital vía correo electrónico.</li> <li>Colocar dentro del certificado, el número de registro de dicho aval de capacitación, cuyo código de aval es AV#-XXX-AÑO, donde: <ul style="list-style-type: none"> <li>- La primera sección (AV#): es el número de aval asignado por el CNA que se envía a través de la nota formal, una vez otorgado.</li> <li>- la segunda sección (XXX): es el número de registro de cada participante que se encuentra dentro del <b>registro de participantes del aval de capacitaciones (CNA-FG-38)</b>.</li> <li>- La tercera sección (AÑO): es el año en curso.</li> </ul> </li> <li>Colocar un espacio para la firma del <b>jefe de la U.T.A.</b>, con su debido nombre y cargo.</li> </ol>	<p>Jefe de la U.T.A. <b>o quien designe</b> / Parte interesada</p>

	<p>Para la <b>firma</b> de los certificados <b>por parte</b> del <b>jefe de la U.T.A.</b>, es requerido que se envíe la lista del registro de los participantes <b>del aval de capacitaciones (CNA-FG-38)</b>, para verificar el número de registro de aval de capacitación de cada participante (AV#-XXX-AÑO), <b>y si el certificado es de aprobación el registro debe contar con la nota para verificar si el participante aprobó.</b></p> <p><i><b>Nota:</b> Si las capacitaciones se realizan de forma virtual, también le aplica lo antes expuesto.</i></p>	
<b>4</b>	<b>Selección de instructores</b>	
	<p>Preferiblemente que los instructores estén calificados, que cuenten con conocimientos y experiencia de los estándares que se utilizan <b>en el ámbito de la evaluación de la conformidad.</b></p> <p>Es necesario <b>que dentro de la hoja de vida adjuntada se detalle cronológicamente su experiencia, sus conocimientos, sus cursos en el ámbito que desea brindar la capacitación.</b></p>	Parte interesada
<b>5</b>	<b>Disposiciones prácticas</b>	
	<p>Para llevar a cabo la actividad <b>de capacitación de forma presencial</b> la parte interesada considera lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Contar</b> salón de conferencias en condiciones óptimas, con suficiente espacio, aire acondicionado, y con un buen estado de sus mobiliarios.</li> <li>Mesas ordenadas de modo que permitan a los participantes ver la pantalla de proyección o al instructor.</li> <li>Contar con los implementos necesarios audiovisuales ya sea proyector, computadora, pizarrón, acceso a internet, micrófono, etc.</li> <li>Otra necesidad que considere la parte interesada necesaria.</li> </ol> <p>Si la capacitación es de forma virtual, toma en consideración:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Contar con la competencia para el uso de los medios electrónicos o tecnologías de la información.</li> <li>Escoger el mejor sitio virtual (medios electrónicos o tecnologías de la información), que le favorezca a su organización para llevar a cabo la capacitación.</li> <li>Que cuenten con un plan que asegure evaluar a los participantes de forma continua, y asegurarse el examen lo realice el participante inscrito.</li> </ol>	Parte interesada
<b>6</b>	<b>Control y seguimiento</b>	
	<p>Con el fin de mantener registros de los participantes de cada actividad de capacitación, luego de finalizada cada capacitación la parte interesada entrega:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Registro de participantes del aval de capacitaciones (CNA-FG-38), debidamente llenado, incluyendo las calificaciones; es decir que en</li> </ol>	Parte interesada / Personal de la U.T.A.

	<p>todas las capacitaciones se realiza un examen final de captación para medir su eficacia.</p> <p>2. Copia de todos los certificados emitidos, ya sean en calidad de participantes o de aprobados.</p> <p><i>Nota: Durante la realización de la capacitación, puede existir la posibilidad que el personal de la U.T.A. supervise el buen desarrollo de las actividades de capacitación sujetas al aval del CNA.</i></p>	
--	---	--

## VI. REVISIONES

### - Historial de Cambios

Fecha	Versión	Historial de Cambios
Sin información	00	- Creación del documento.
Septiembre, 2016	01	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se agregaron requisitos en el paso 1 del procedimiento. Se solicita Teléfono y correo electrónico de la persona de contacto y agenda de la actividad de capacitación.</li> <li>- Se colocó que el material didáctico en formato digital puede ser presentado mínimo 15 días antes de la fecha propuesta para la actividad de capacitación.</li> </ul>
Septiembre, 2017	02	<p>Se modificaron los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acápites 1.1. j). modificación a Material didáctico en formato digital. (puede ser presentado con mínimo 15 días después de la notificación de aprobación de Aval de capacitación).</li> <li>- Acápites 2.5. Se modifica de la siguiente forma: El certificado a expedir deberá incluir en la parte superior derecha, el logo del Consejo Nacional de Acreditación, el cual le será enviado en formato digital vía correo electrónico, el número de registro de dicho aval, cuya nomenclatura deberá ser AV#-XXX-AÑO (colocada y sellada por los miembros del CNA), espacio para firma del Secretario Técnico del CNA, el documento general confeccionado en letra calibri, tamaño 12. Similarmente se modifica la nota.</li> <li>- Acápites 2.6. Se incluye el siguiente párrafo En los casos que el certificado a emitir sea únicamente de participación los mismos deberán ser entregados al CNA, para su respectivo registro de codificación como firma del Secretario Técnico con 15 días de anticipación a la ejecución del evento; cuando los certificados a emitir sean de participación y aprobación del mismo, el CNA emitirá la colocación</li> </ul>

		<p>del registro y la firma del Secretario Técnico, una vez se reciba por parte del ente organizador el Registro de Participantes Aval de Capacitaciones (CNA-FG-38) con las respectivas notas de evaluación y/o aprobación de la capacitación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acápito 5.1. solicita “Lista de participantes Físico y digital (CNA-FG-38. Registro de Participantes Aval de Capacitaciones)”.</li> <li>- Acápito 2.5. Forma de nomenclatura deberá ser AV#-XXX-AÑO.</li> <li>- Anexo 1. Acápito o. incluyo lo siguiente “e informe de análisis de resultados de las mismas”.</li> <li>- Cantidad de cupos gratuitos solicitados por el CNA.</li> </ul>
Enero, 2021	03	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se incluyó en el índice de contenido.</li> <li>- Se adecuó con el nuevo logo del CNA.</li> <li>- Se adecuó con el nuevo formato de procedimientos (eliminando las sub-enumeraciones de los pasos).</li> <li>- Se modificó la información y los pasos.</li> <li>- Se corrigió faltas ortográficas y el tiempo de escritura a presente en diversos párrafos.</li> <li>- Se incluyó la opción de avales de forma remota.</li> </ul>
Septiembre, 2021	04	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se modificó el paso N°2.</li> <li>- Se modificó el paso N°3.</li> <li>- Se modificó la nota del paso N°6.</li> </ul>
Diciembre, 2022	05	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se adecuó con el nuevo logo del CNA.</li> </ul>
Noviembre, 2023	06	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se modificó el paso 6.</li> </ul>
Agosto, 2025	07	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Todos los cambios se encuentran en color azul.</li> <li>- Se modificó el punto III. Generalidades.</li> <li>- Se modificó paso 1 (se eliminó la ley y el decreto), 2, 3, 4, 5 y 6 del V. Procedimiento para el aval de capacitaciones.</li> <li>- Se incluyó el literal o. del anexo N°1.</li> </ul>

## VII. ANEXOS

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

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

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

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

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

- j. Responsabilidades de los evaluadores:
  - Evaluación de procedimientos de calibración, ensayo e inspección y su validación.
  - Evaluación de competencia técnica, incluyendo testificación del personal del OEC y sus entrevistas.
  - Evaluación de calibración (trazabilidad e incertidumbre de las mediciones, procedimientos para calibración interna y rango de calibración).
  - Uso de computadoras y validación del software.
  - Participación en ensayos de aptitud y comparaciones interlaboratorios.
  - Reporte de hallazgos e informe de evaluación.
  - Acciones correctivas de las no conformidades identificadas.
  - Aclaraciones solicitadas por parte del OA en reuniones de comités técnico.
  - Seguimiento y renovación de la acreditación.
- k. Estudios de no conformidades, incluyendo su redacción con ejemplos.
- l. Taller en grupo de la realización de una evaluación, incluyendo la preparación de un informe de evaluación.
- m. Retroalimentación del instructor (copia de encuestas e informe de análisis de resultados).
- n. Sesión de preguntas y respuestas.
- o. [Examen final](#).

### **ANEXO N.º 2: Número de cupos**

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

Cupos CNA solicitados en actividades de capacitación

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