



Manual del proveedor de validación de competencias en acción humanitaria

**Orientación y apoyo para
implementar las normas del
proveedor de validación de
competencias**

Versión Piloto | Marzo 2018

Publicado por: Centro de aprendizaje y evaluación de la calidad

Correo electrónico: a.ouerdane@institutbioforce.fr

Sitio web: <http://www.humanitarianleadershipacademy.org/learning-centres/>

Las normas del proveedor de validación de competencias tienen como objetivo mejorar la calidad de la evaluación relacionada con la acción humanitaria y dan a las personas confianza en su capacidad para ayudar las comunidades que son vulnerables o se ven afectadas por las crisis.

Este manual y las normas asociadas se basan en una amplia consulta realizada por un consorcio formado por el Instituto Bioforce, la Humanitarian Leadership Academy, Pearson y RedR UK. Son el resultado de un proceso conjunto de redacción en el que participan muchas personas y organizaciones, y no representan los puntos de vista de ninguna organización en particular.

Nos gustaría reconocer la naturaleza colaborativa de esta iniciativa entre todo el sector humanitario y de desarrollo. Si bien se han hecho todos los esfuerzos para garantizar que la información contenida en este manual sea precisa y esté actualizada, así como para reconocer las fuentes del material al que se hace referencia en la versión piloto de este documento, la Humanitarian Leadership Academy gestora del HPass ("Hpass") (ni ninguna persona u organización que actúe en su nombre) no ofrece ninguna aseguramiento, representación o compromiso, ya sea explícito o implícito, y no asume ninguna responsabilidad legal, directa o indirecta, ni responsabilidad por la precisión, integridad o utilidad de la información. Además, se ha hecho todo lo posible para garantizar que todo el material al que se hace referencia en el manual de normas, que no fue creado o suministrado originalmente por HPass (o cualquier persona u organización que actúe en su nombre), haya sido autorizado por el derecho de autor. Si, aun así, algún tercero desea ponerse en contacto con HPass a este respecto debería ponerse en contacto con info@hpass.org, para que cualquier error u omisión se pueda corregir en la versión final de este documento.



Institut Bioforce

Índice

Glosario

Introducción

Resumen de las normas del proveedor de validación de competencias

Materiales de orientación y apoyo:

- Norma 1: Análisis
 - ¿Por qué es importante esta norma?
 - Orientación general
 - Orientación específica relacionada con cada acción clave
 - Anexos (lista de herramientas y plantillas)
 - Recursos e información adicionales

- Norma 2. Diseño
 - ¿Por qué es importante esta norma?
 - Orientación general
 - Orientación específica relacionada con cada acción clave
 - Anexos (lista de herramientas y plantillas)
 - Recursos e información adicionales

- Norma 3. Prestación del servicio de evaluación
 - ¿Por qué es importante esta norma?
 - Orientación general
 - Orientación específica relacionada con cada acción clave
 - Anexos (lista de herramientas y plantillas)
 - Recursos e información adicionales

- **Norma 4. Evaluación y rendición de cuentas**
 - ¿Por qué es importante esta norma?
 - Orientación general
 - Orientación específica relacionada con cada acción clave
 - Anexos (lista de herramientas y plantillas)
 - Recursos e información adicionales

- **Norma 5. Recursos**
 - ¿Por qué es importante esta norma?
 - Orientación general
 - Orientación específica relacionada con cada acción clave
 - Anexos (lista de herramientas y plantillas)
 - Recursos e información adicionales

- **Norma 6. Comunicación**
 - ¿Por qué es importante esta norma?
 - Orientación general
 - Orientación específica relacionada con cada acción clave
 - Anexos (lista de herramientas y plantillas)
 - Recursos e información adicionales

- **Norma 7. Administración**
 - ¿Por qué es importante esta norma?
 - Orientación general
 - Orientación específica relacionada con cada acción clave
 - Anexos (lista de herramientas y plantillas)
 - Recursos e información adicionales

Glosario

Usted (el proveedor de la validación de competencias) - organizaciones, empresas, departamentos, grupos o institutos que brindan servicios de validación de competencias a cualquier persona involucrada en la acción humanitaria.

Servicios de evaluación - servicios que usted ofrece a personas candidatas para evaluar competencias, conocimientos, habilidades y actitudes.

Candidatas – las personas cuyas competencias están siendo evaluadas o validadas.

Competencias – un conjunto de comportamientos que una persona debería demostrar, en función de sus conocimientos, habilidades y experiencias, para desempeñar eficazmente un trabajo o una tarea en una determinada situación.

Marco de competencias – un grupo establecido de competencias necesarias para llevar a cabo funciones específicas.

Acción humanitaria – medidas adoptadas para salvar vidas, aliviar el sufrimiento y preservar la dignidad humana tanto durante como después de una crisis y un desastre natural, así como prevenir y fortalecer los esfuerzos de preparación para dichas ocurrencias (Adaptado de la guía de evaluación de la acción humanitaria de ALNAP, 2016, página 367).

Acciones clave – acción tomada para alcanzar las normas.

Modalidad – el método que usted utiliza para realizar las evaluaciones, por ejemplo, tests en línea, ejercicios de simulación, exámenes orales y tests escritos.

Mecanismos de aseguramiento de calidad - los mecanismos de aseguramiento de calidad brindan la oportunidad de realizar una autoevaluación y un juicio de terceros sobre su conformidad con las normas del proveedor de validación de competencias.

Indicador de calidad - sugerencia de formas de prueba de que se ha realizado una acción clave.

Medida de calidad - algo tangible que permite juzgar si una acción clave ha sido realizada (o no realizada).

Recursos – dinero, materiales, personal y otros activos que una persona u organización necesitan para poder llevar a cabo su trabajo.

Normas – requisitos, especificaciones, directrices o características que se pueden utilizar consistentemente para garantizar que los materiales, productos, procesos y servicios sean adecuados para su propósito (definición de la ISO <https://www.iso.org/standards.html>). En este documento se describe lo que usted debería hacer para cumplir con el compromiso general de que las personas involucradas en acción humanitaria pueden proporcionar un registro que demuestre que tienen las competencias para llevar a cabo el trabajo humanitario, lo que conducirá a mejores oportunidades de empleo y voluntariado.



© Institut Bioforce

Introducción

La creación de normas de proveedores de aprendizaje humanitario a nivel mundial (liderada por RedR UK) y normas de proveedores de evaluación de competencias (liderada por el Instituto Bioforce) se ha visto facilitada por una asociación entre el Instituto Bioforce, Pearson y RedR UK, con financiación y apoyo de la Humanitarian Leadership Academy.

Diseñamos este manual para ayudarlo como proveedor de evaluación o validación de competencias, a comprender e implementar las normas de proveedores de evaluación recientemente desarrolladas. Toda la orientación proporcionada en este manual es opcional.

El objetivo de las normas es mejorar la calidad de la oferta de evaluación vinculada a la acción humanitaria y dar a las personas confianza en su capacidad para ayudar las comunidades que son vulnerables o que se ven afectadas por las crisis.

¿A quién se dirige este manual?

Este manual es para organizaciones, empresas, departamentos e o institutos que brindan servicios de evaluación de competencias a cualquier persona involucrada en la acción humanitaria y que desea adoptar las normas del proveedor de validación de competencias.

Los servicios de evaluación se definen como un proceso donde las competencias, los conocimientos, las habilidades y los comportamientos de las personas son evaluados y reconocidos por un proveedor de validación de competencias independiente. Estos servicios pueden ser proporcionados por un proveedor de validación de competencias independiente o como parte de la función interna de recursos humanos de una organización.

Los servicios de evaluación pueden tener lugar:

- al final del proceso de aprendizaje,
- durante las actividades de reclutamiento,
- como parte del desarrollo profesional y la progresión,
- en cualquier punto cuando un miembro del personal o las personas candidatas desea que se evalúen sus competencias.

¿Cuáles son los beneficios de usar este manual?

Este manual lo ayudará a comprender y preparar lo que se necesita para garantizar que los servicios de evaluación sean de alta calidad. Este manual le ofrece **orientación sobre cómo implementar las acciones clave**, ilustradas con ejemplos, buenas prácticas y estudios de casos.

Si todos tenemos la misma comprensión de lo que son servicios de evaluación de calidad, gracias a las normas del proveedor de validación de competencias, este manual lo ayudará a contextualizarlas y aplicarlas de la manera que sea apropiada según sus características como organización.

¿Cómo usar este manual?

Hay siete normas de proveedores de evaluación, cada una con acciones clave asociadas. Proporcionan criterios para medir la calidad de los servicios de evaluación que usted proporciona. Puede usarlos como base para verificar su desempeño y realizar mejoras.

Hemos diseñado las normas para que sean lo suficientemente flexibles como para ser utilizadas por diferentes tipos de proveedores de evaluación y circunstancias en diferentes regiones, países, áreas y comunidades.

Para cumplir con las normas, debería llevar a cabo las acciones clave. Las acciones clave son las que deberían implementarse para garantizar que los servicios de evaluación sean de alta calidad.

Este manual contiene orientaciones y sugerencias sobre cómo llevar a cabo cada acción clave, incluyendo:

- Explicaciones y consideraciones para aplicar las normas.
- Ejemplo de mejores prácticas en forma de casos de estudio e historias de diferentes regiones.
- Recursos, lecturas e información adicional.
- Herramientas y plantillas de apoyo que se pueden usar o adaptar para sus propios fines.

Mecanismos de aseguramiento de la calidad

Asociado con las normas están los mecanismos de aseguramiento de calidad (QAM, por sus siglas en inglés). Los QAM brindan la oportunidad de realizar una autoevaluación y un juicio de terceros sobre su conformidad con las normas del proveedor de aprendizaje.

Estos incluyen medidas de calidad e indicadores de calidad:

Medida de calidad - algo tangible que permite juzgar si una acción clave ha sido realizada (o no realizada)

Indicador de calidad - sugerencia de formas de prueba

En este manual hemos incluido las medidas y los indicadores de calidad relevantes para cada acción clave. Los indicadores de calidad son solo sugerencias, diferentes proveedores pueden tener diferentes formas de pruebas.

Consulte el manual de calidad para obtener más información sobre los mecanismos de control de calidad.

Iniciativa HPass

Elaboramos este manual como parte del HPass, una iniciativa centrada en el desarrollo profesional en el sector humanitario. HPass es una plataforma digital donde los trabajadores humanitarios y voluntarios, empleadores, organismos de acreditación y proveedores de evaluación como usted pueden reunirse.

El HPass es una oportunidad para que ambos los proveedores de aprendizaje y de evaluación de competencias se unan a una plataforma global, se registren en las normas reconocidas por el sector y proporcionen insignias digitales tanto para las personas candidatas que completan sus cursos como para las personas cuyas competencias han sido evaluadas.

Con el HPass, cualquier humanitario, sea una persona voluntaria o trabajadora en el terreno con experiencia, tendrá la oportunidad de tener su experiencia y aprendizajes formalmente reconocidos en todo el sector.

Los empleadores humanitarios también podrán acceder a HPass para buscar personas por sus habilidades y experiencia, lo que aumentará la velocidad y la eficiencia del reclutamiento durante una emergencia o para satisfacer las necesidades operativas regulares.

HPass ha llegado hasta usted a través de un grupo de organizaciones humanitarias apasionadas por aprender y asegurar que el sector crezca y sea reconocido por sus habilidades y experiencia.



© Institut Bioforce

Resumen de las normas del proveedor de validación de competencias

Compromiso general

Las personas involucradas en acción humanitaria pueden proporcionar un registro que demuestre que tienen las competencias para llevar a cabo el trabajo humanitario, lo que conducirá a mejores oportunidades de empleo y voluntariado.

Norma 1. Análisis

Se identifican necesidades de evaluación relevantes

Norma 2. Diseño

Los programas de evaluación son diseñados y preparados de acuerdo con las necesidades identificadas

Norma 3. Prestación del servicio de evaluación

Las evaluaciones son realizadas de forma eficaz y con exactitud

Norma 4. Evaluación y rendición de cuentas

La calidad de los servicios de aprendizaje es mantenida y mejorada

Norma 5. Recursos

Hay suficientes recursos apropiados

Norma 6. Comunicación

La comunicación es abierta y accesible

Norma 7. Administración

Los sistemas de administración son seguros y precisos

Materiales de orientación y apoyo

Norma 1 - Análisis

Se identifican las necesidades de evaluación relevantes

¿Por qué es importante esta norma?

El diseño de un proceso de evaluación apropiado para las personas candidatas debería ir precedido del análisis de sus necesidades y los mecanismos de evaluación disponibles para satisfacer sus necesidades. Las personas y las organizaciones buscan servicios de evaluación por razones diferentes. Su función es comprender esas necesidades, seleccionar y diseñar soluciones de evaluación apropiadas para satisfacerlas. El análisis también puede revelar si la evaluación no es la vía correcta para los candidatos, en un momento determinado, o problemas con la elegibilidad.

Orientación general

Analizar las necesidades de evaluación es un proceso mediante el cual se comparan los objetivos generales de evaluación de las personas candidatas con los mecanismos de evaluación de competencias disponibles y hacer con que ambos coincidan.

Los principales usuarios de un servicio de evaluación son:

- **Personas que buscan que se evalúen sus competencias (a las que se hace referencia aquí como candidatas).** Las personas candidatas normalmente pagarán ellos mismos el servicio de evaluación. Ejemplos de objetivos generales pueden ser: ampliar sus perspectivas de carrera reconociendo competencias; o para identificar sus propias fortalezas y áreas de mejora para desempeñar un puesto de trabajo.
- **Organizaciones que envían** las personas candidatas, las organizaciones se definen como organismos gubernamentales, departamentos o instituciones;

Buenas practicas

La identificación de las competencias de nutrición en situaciones de emergencia (NiE por sus siglas en inglés) constaba de cuatro etapas. En primer lugar, se revisaron los marcos de competencias existentes, los planes de estudios de los cursos y las especificaciones del trabajo de nutrición en emergencias y se extrajeron las competencias pertinentes. En segundo lugar, se realizaron entrevistas semiestructuradas con una muestra relevante de "expertos en el terreno" que trabajan para organizaciones humanitarias. En tercer lugar, se estableció contacto con las personas candidatas de los cursos de NIE celebrados en Uganda, Tailandia y Líbano en 2010 y 2011 para identificar qué habilidades consideraban esenciales para sus funciones en nutrición en emergencias. Finalmente, la lista compilada de competencias fue revisada por miembros del grupo de trabajo de desarrollo de capacidades del clúster global de nutrición. (<http://www.ennonline.net/fex/47/dev elopment>)

organismos de las Naciones Unidas, el Movimiento de la Cruz Roja/Media Luna Roja; ONGs nacionales o internacionales y organizaciones comunitarias que buscan servicios de evaluación de un proveedor de validación de competencias como usted. Las personas candidatas enviadas por las organizaciones pueden ser:

- Empleados potenciales que están siendo evaluados como parte del proceso de reclutamiento de una organización para asegurar que los candidatos tienen las competencias adecuadas para cumplir con una función de trabajo;
- Los empleados que están siendo evaluados como parte del sistema de gestión del desempeño de su organización. La evaluación asegurará que exista un seguimiento y evaluación basados en la evidencia de la competencia del empleado y que se identifica cualquier brecha; y/o
- Empleados que han participado en un proceso de aprendizaje/ formación/capacitación y como resultado de la participación, la organización puede querer medir los cambios en la competencia del personal.

Si bien las organizaciones tendrán su propia motivación para enviar las personas candidatas a ser evaluadas, usted debería asegurarse de que hayan acordado un objetivo general de evaluación con cada persona.

Por ejemplo, la candidata X quiere demostrar su competencia en liderazgo porque está interesada en postular para puestos gerenciales, usted puede discutir su objetivo general para la evaluación y su elegibilidad para participar. Puede haber varios resultados:

- Si la candidata X cumple con los requisitos de elegibilidad y usted está ofreciendo ese servicio, tendrá que analizar y seleccionar o diseñar un proceso de evaluación para esa persona.
- Si no proporciona evaluaciones de los conocimientos, habilidades o competencias requeridas, puede derivar la candidata a otro proveedor de validación de competencias.
- Si la candidata X no es elegible para el servicio de evaluación, puede aconsejarle sobre los pasos que debería seguir para ser elegible. Es posible que necesite más capacitación (formación, mentoring) o experiencia antes de estar lista para solicitar la evaluación.

El proceso de evaluación para las organizaciones comienza de manera diferente en el caso de que se le envíen para los servicios acordados previamente (por ejemplo, contratación, gestión del rendimiento). De todos modos, cada candidato debería cumplir con los requisitos de elegibilidad y acordar el objetivo general de la evaluación con usted para participar en los servicios de evaluación.

Una vez que se definen los objetivos generales, usted puede tomar medidas para adaptar las necesidades de las personas candidatas a los marcos de competencias apropiados. Donde no existen marcos de competencias existentes, usted puede desarrollar otros nuevos para satisfacer las necesidades específicas de las personas candidatas.



© Institut Bioforce

Orientación específica relacionada con cada acción clave

Acción clave 1.1 Identificar y evaluar los objetivos generales de las personas candidatas para la evaluación

Medidas de calidad	Indicadores de calidad sugeridos
<ol style="list-style-type: none">1. Un rol o equipo designado para llevar a cabo los objetivos de las personas candidatas para la evaluación.2. Un registro auditable que establece los objetivos generales de la evaluación para cada las personas candidatas.3. Una evaluación escrita de los objetivos generales de la evaluación.	<ol style="list-style-type: none">1. Reglamento de evaluación (incluyendo la evaluación de las personas candidatas a distancia o en línea).2. Registro de solicitud/entrevista/selección/ registro de las personas candidatas.3. Registros de autoevaluación de las personas candidatas.4. Portafolios y perfiles de las personas candidatas.5. Comentarios de retroalimentación de las personas candidatas (por ejemplo, cuestionarios).6. Proceso para identificar y evaluar los objetivos de evaluación de las personas candidatas.7. Registros de entrevistas con las personas candidatas.8. Documentos que confirman el acuerdo de los objetivos de evaluación.9. Rol(es) nominado(s) para identificar y evaluar los objetivos de la evaluación.10. Entrevistas con las personas candidatas.

El objetivo general de la evaluación es la motivación principal de las personas candidatas para usar el servicio de evaluación. Normalmente, las personas candidatas (y/o sus empleadores) buscarán reconocer y validar sus habilidades, conocimientos o competencias existentes. Las personas candidatas pueden perseguir diferentes objetivos, y estos pueden estar relacionados con la motivación como objetivo general, pero también como la forma de reconocimiento deseada: "quiero el certificado B2".

Si usted es un proveedor de validación de competencias a larga escala, puede considerar establecer sistemas formales de reconocimiento que se alineen con las regulaciones gubernamentales. La tabla a continuación brinda un ejemplo del gobierno australiano sobre los niveles de reconocimiento con una breve explicación de los resultados esperados para los graduados de cada nivel. En este ejemplo, la candidata es una persona graduada.

Niveles de reconocimiento	Resumen Las personas graduadas en este nivel tendrán:
Certificado I	El conocimiento y las habilidades para el trabajo inicial, la participación en la comunidad y/o aprendizaje adicional.
Certificado II	Conocimientos factuales y teóricos básicos de participación en la comunidad y un trabajo básico.
Certificado III	Conocimientos y habilidades teóricas y competencias para el trabajo
Certificado IV	Conocimientos y habilidades teóricas y prácticas para el trabajo especializado y/o el aprendizaje posterior.
Diploma	Conocimientos especializados y competencias para trabajo calificado/paraprofesional y/o aprendizaje adicional.

Otras formas de reconocimiento menos formales también pueden formar la base del objetivo general de evaluación de las personas candidatas. A continuación, se muestran algunos ejemplos de reconocimientos que pueden ser respaldados por un organismo profesional:

Tipo de reconocimiento	Resumen Las personas candidatas exitosas en este nivel tendrán:
Insignia digital, distintivo abierto	<p>Un distintivo digital flexible que se puede usar como una "micro-credencial" para reconocer el conocimiento o las competencias, o se puede usar de manera más informal para indicar un logro o afiliación.</p> <p>El término distintivo abierto denota un distintivo digital creado de acuerdo con una norma internacional aceptada que lo hace portátil a través de diferentes sistemas que respaldan la norma. El distintivo HPass es un distintivo abierto.</p> <p>Si se usa como una "micro-credencial" para reconocer conocimiento y/o competencias, un distintivo abierto puede hacerlo en diferentes niveles de rigor, niveles de logro o definición, como un certificado o una certificación.</p> <p>Al igual que cualquier credencial, un distintivo generalmente debería examinarse para determinar su valor como evidencia de conocimiento o habilidades. Sin embargo, HPass está implementando medidas políticas y tecnológicas para ampliar este proceso de reconocimiento de insignias y hacer que las insignias abiertas sean una forma útil de reconocer el conocimiento y las habilidades en todo el sector humanitario.</p>
Certificado	<p>Capacidad demostrada para aplicar un nivel definido de conocimientos y competencias técnicas o funcionales de acuerdo con un cuerpo profesional. (Varias insignias pueden llevar a que las personas candidatas obtengan un certificado).</p> <p>Un ejemplo de esto es el programa de acreditación PHAP que ofrece micro-certificaciones profesionales flexibles y verificables en competencias especialmente relevantes para el trabajo humanitario, desarrolladas de acuerdo con la norma internacional para la certificación profesional ISO 17024.</p>

Los reconocimientos anteriores, si cuentan con el respaldo amplio de la comunidad humanitaria, pueden ser una solución de evaluación ideal para ser ofrecidos por proveedores de evaluaciones más pequeños, organizaciones humanitarias que incorporan servicios de evaluación en sus operaciones y proveedores de evaluaciones en línea.

Se puede encontrar más información sobre modos de reconocimiento en la norma 3: prestación del servicio de evaluación.

El proceso para acordar un objetivo de evaluación se define a continuación:

1. **Contacto (Pre-solicitud):** Inicialmente, las personas candidatas o las organizaciones se ponen en contacto con usted para buscar información sobre las evaluaciones *(Ver también la norma 6 - comunicación)*. Usted puede ayudarlos a tener expectativas realistas de los servicios, al compartir proactivamente información de la organización y documentación sobre los criterios de participación, el alcance de los servicios y el proceso a seguir.
2. **Solicitud:** las personas candidatas preparan y presentan su solicitud. Las aplicaciones normalmente incluyen:
 - Un formulario de solicitud completado (*Anexo: muestra de formulario de solicitud*) debidamente relleno con la firma manuscrita o electrónica del candidato.
 - Una declaración firmada de que la información proporcionada es precisa y verdadera.
 - Una autoevaluación que describa la experiencia previa de las personas candidatas en relación con la competencia que se evaluará (puestos profesionales o voluntariados, capacitación, competencias y conocimientos) (*Anexo: Ejemplo de autoevaluación*)
 - Portafolio: Un documento en papel o electrónico para proporcionar evidencia del nivel actual de experiencia, capacitación, conocimientos, habilidades y actitudes. Esto puede incluir diplomas, cartas del empleador, certificados, etc. (*Anexo: Muestra de portafolio/ expediente*)

Un registro de la participación de las personas candidatas en los servicios de evaluación comienza desde que se realiza una solicitud hasta que se entregan los resultados de la evaluación. Las solicitudes de las personas candidatas para la evaluación y su participación como las personas candidatas en el proceso de evaluación deberían registrarse y documentarse para garantizar la rendición de cuentas y facilitar el seguimiento del progreso.

Este proceso de solicitud debería ser accesible para acomodar a aquellos con circunstancias especiales, como impedimentos visuales, nivel de alfabetización, pero también acceso a internet en caso de un proceso de registro en línea. Usted debería tomar medidas razonables para garantizar que las aplicaciones sean accesibles para las personas con niveles más altos y más bajos de tecnología de comunicación y aquellas que se encuentran en lugares remotos.

3. **Revisión de la solicitud:** usted debería revisar las solicitudes y, sobre la base de los criterios de elegibilidad, determinar si la solicitud es aceptada, revisada o debería volver a enviarse (por ejemplo, con información y evidencias adicionales).

El proceso de elegibilidad puede adoptar diferentes formas. Por ejemplo:

- El proveedor X tiene una persona de referencia para organizar el expediente de solicitud de cada las personas candidatas y utilizando la lista de verificación de elegibilidad esta persona decide la elegibilidad. **Anexo: Lista de verificación de elegibilidad**
- Proveedor Z, también tiene una persona de referencia, pero la tarea es solo mirar el componente administrativo de la aplicación, y luego un comité decide sobre los requisitos profesionales o los requisitos basados en la experiencia.

La admisión de los candidatos debería ser aceptada o denegada de manera justa de acuerdo con su política de evaluación **Anexo: Muestra de elementos clave de la política de evaluación**. Se deberían tener en cuenta tanto los elementos administrativos como los elementos profesionales o basados en la experiencia para aceptar o denegar a un nuevo candidato. las personas candidatas /las organizaciones deberían tener la oportunidad de aclarar si su información está incompleta o no está clara en la solicitud.

La admisión puede ser "parcial". Usted puede admitir a las personas candidatas como elegibles para parte de la validación de las competencias, y ofrecer la posibilidad de seguir una formación para validar el resto de las competencias. En este caso usted puede ofrecer una secuencia de evaluaciones. Si este es el caso, se debería establecer un plazo. **Para obtener oportunidades de aprendizaje de calidad, consulte las normas del proveedor de aprendizaje y los proveedores que se han suscrito a las mismas o que han sido aprobados por HPass.**

En el caso de que las personas candidatas/organización no estén de acuerdo con la decisión sobre la admisión al proceso, usted debería contar con un mecanismo de quejas y un protocolo para resolver y responder, con fechas límite claras. **Para obtener más información sobre la rendición de cuentas, consulte la norma 4: evaluación y responsabilidad.**

4. **Decidir sobre el objetivo de la evaluación:** una vez que las personas candidatas son admitidas al proceso de evaluación, usted y las personas candidatas determinan juntos el objetivo general de la evaluación. Usted debería poder explicar los requisitos, el proceso y los beneficios de los diferentes tipos de evaluación y guiar a las personas candidatas para identificar los objetivos generales. Cuando una organización ha solicitado la evaluación de las personas candidatas, usted debería asegurarse de que todas las partes involucradas estén de acuerdo con el objetivo general de la evaluación.

También puede concluir esta identificación de objetivos al derivar a las personas candidatas a otros servicios de evaluación existentes, fuera de sus propios servicios, como por ejemplo los servicios de acreditación PHAP. Este puede ser el caso cuando esos servicios externos corresponden mejor a los objetivos de la persona candidata.



© Institut Bioforce

Acción clave 1.2 Enumerar las áreas específicas de competencia que servirán para evaluar a las personas candidatas

Medidas de calidad	Indicadores de calidad sugeridos
1. Un listado de competencias específicas para ser evaluado.	1. Listados de competencias específicas para ser evaluados desde un marco de competencias relevante. 2. Herramienta de mapeo. 3. Registros de entrevistas con las personas candidatas. 4. Rol(es) nominado(s) con la responsabilidad de preparar listas de competencias. 5. Proceso para preparar listados.

En este paso usted podrá determinar cuáles son las áreas de competencias objetivo que las personas candidatas desea evaluar: administración, logística, nutrición, gestión de proyectos... Usted verá la experiencia de las personas candidatas y los marcos relevantes en el sector. Luego, observará las competencias específicas, el conocimiento y/o las aptitudes que se deberían evaluar para que las personas candidatas alcancen su objetivo de evaluación. Durante este proceso de identificación del dominio de aptitudes, también puede identificar los niveles, pero no necesariamente, esto también puede ser hecho más adelante en el proceso de evaluación. El punto es que, si las personas candidatas no tiene experiencia, usted solo diseñará algo para evaluar el conocimiento, y nada más.

Una herramienta de referencia para desglosar las competencias puede ser un marco de competencias. El diseño de marcos de competencias no está unificado a nivel mundial, pero generalmente se pueden organizar en diferentes niveles, de la siguiente manera:

- una cantidad de dominios o dimensiones de aptitudes (generalmente de 2 a 4, aunque algunos marcos tienen más)
- algunas áreas de enfoque
- competencias
- comportamientos

Por lo general, esos marcos de competencias son útiles para evaluar a las personas respecto a cada una de las competencias que componen el área de enfoque o el dominio de competencias. **Consulte la acción clave 1.3 para obtener más información sobre los marcos de aptitudes.**

Como dijimos antes, el proceso de solicitud ayudará a aclarar las expectativas entre usted y las personas candidatas/organizaciones. Usted puede utilizar entrevistas más exhaustivas con las personas candidatas y/o las organizaciones para acordar las áreas específicas. Además, puede ofrecer una herramienta a las personas candidatas para mapear cómo sus experiencias y capacitación coinciden con

las habilidades y el conocimiento requeridos para la certificación o distintivo que pretenden alcanzar. **(Anexo: tabla de muestra para el mapeo de experiencias y aprendizaje de las personas candidatas)**

Cuando se trate de organizaciones puede ser útil reunir descripciones de los puestos de las personas candidatas y utilizarlos como base para seleccionar las competencias específicas.

Algunas organizaciones pueden tener marcos de competencia enteros que pueden usarse (UNICEF, por ejemplo, tiene un marco de competencias desde 2010 y ha desarrollado directrices específicas para evaluar las competencias en las entrevistas para cada puesto de trabajo y en varios niveles, por ejemplo, junior/medio/senior).

Una vez acordado, las áreas de competencias específicas que se evaluarán deberían reconocerse por escrito entre usted, la organización (si corresponde) y las personas candidatas. **(Anexo: muestra de reconocimiento por escrito de área(s) específica(s) de aptitudes.)**

Acción clave 1.3 Identificar los marcos de competencias existentes en los sectores humanitarios y otros sectores

Medidas de calidad	Indicadores de calidad sugeridos
1. Un listado o catálogo de los marcos de competencias existentes relevantes en el sector humanitario y otros sectores	1. Una copia impresa o acceso en línea a un listado o catálogo de marcos de competencias existentes relevantes en el sector humanitario y otros sectores 2. Proceso para identificar los marcos de competencias existentes. 3. Investigación de marcos de competencias dentro del sector humanitario y otros sectores. 4. Rol nominado para la investigación.

Para proporcionar un servicio de evaluación eficaz, es esencial tener una comprensión de los marcos que ya están establecidos en el sector humanitario o sectores relacionados y si estos se pueden utilizar para evaluar las áreas específicas de competencia identificadas, y por lo tanto para cumplir con el objetivo general de la evaluación.

Para cumplir con esta acción clave, usted debería mantener sistemáticamente disponible un listado o un catálogo de los marcos de competencias relevantes existentes.

Las fuentes útiles para identificar los marcos de competencia existentes son:

Fuente	Ejemplos:
Redes y plataformas humanitarias	<p>Marco de Competencias Humanitarias Básicas: articula los comportamientos humanitarios básicos acordados por una amplia gama de actores y agencias humanitarias, e integrados en la iniciativa HPass.</p> <p>Marco de Competencias de Protección de la infancia en Situaciones de Emergencia - creado por el Grupo de Trabajo de Protección de la infancia, tiene como objetivo incluir las prioridades, los enfoques y las estructuras de las diferentes organizaciones que llevan a cabo el trabajo humanitario.</p> <p>Marco de Cualificaciones de Acción Humanitaria - Relacionado con el CHCF (ver arriba), describe el conocimiento, las habilidades y las responsabilidades requeridas de todos los trabajadores humanitarios. El marco tiene 8 niveles y cubre 6 dimensiones: servicios a las personas afectadas, relaciones de colaboración,</p>

	<p>liderazgo, afrontamiento y seguridad, análisis de contexto y reflexión y compromiso humanitario.</p> <p>Marco de Competencias Técnicas para Nutrición en Emergencias. Profesionales: articula comportamientos en tres niveles para 20 dominios de competencia diferentes.</p>
Organizaciones humanitarias	<p>UNICEF - ha desarrollado pautas específicas para evaluar las competencias en las entrevistas para cada descripción del puesto de trabajo y en varios niveles, por ejemplo, (junior/medio/senior).</p> <p>Las organizaciones pueden servir como un recurso para reunir los marcos de competencias relevantes existentes.</p>
Gobierno nacional	<p>Las agencias nacionales de gestión de desastres o los ministerios gubernamentales pueden haber aceptado marcos de competencia para la gestión de desastres y otras competencias técnicas.</p>
Proveedores de aprendizaje y evaluación	<p>Algunos de ellos pueden haber desarrollado sus propios marcos de competencias como herramientas para diseñar productos de aprendizaje y servicios de evaluación, por ejemplo, el Instituto Bioforce o la red de universidades del master NOHA.</p>

Acción clave 1.4. Analizar la relevancia de los marcos de competencia identificados

Medidas de calidad	Indicadores de calidad sugeridos
1. Un análisis registrado de los marcos de competencias identificados. (Referencia cruzada a 1.2)	1. Documentación de análisis/documentación electrónica que muestra la relevancia del marco identificado. 2. Proceso para el análisis de la relevancia de los marcos identificados. 3. Actas de las reuniones del personal para discutir los marcos.

Para determinar la relevancia del marco de competencias identificado, usted puede comparar los objetivos generales de las personas candidatas y las áreas específicas de competencia (y las descripciones de los puestos, si corresponde) con los marcos de competencias disponibles. Puede encontrar más de un marco de competencias que sea relevante para la persona candidata y la selección tendrá en cuenta qué marco de competencias:

- Ayuda a la persona candidata a alcanzar su objetivo general
- Es probablemente reconocido por las partes interesadas relevantes para las personas candidatas (empleadores, agencias de voluntariado, gobierno) o para la organización (donantes, gobierno)

Revisiones periódicas de los marcos de competencias

La relevancia de los marcos de competencias seleccionados debería revisarse y actualizarse periódicamente de acuerdo con los nuevos desarrollos en el sector. Una revisión también puede ayudar a identificar los marcos de competencia recientemente creados/revisados que pueden estar disponibles.

Periódicamente, los marcos de competencias pueden ajustarse o adaptarse para hacer frente a las nuevas demandas de competencias del personal y usted debería supervisar esos cambios o ajustes realizados en los marcos que podrían estar utilizando. Puede usar partes interesadas representativas para validar y sugerir adaptaciones relevantes para el contexto. Las partes interesadas relevantes para la validación pueden incluir donantes, foros humanitarios, grupos de coordinación del sector/clúster, especialistas técnicos, gerentes de programa, académicos, etc.

Acción clave 1.5 Seleccionar y utilizar los marcos de competencias relevantes existentes o crear nuevos

Medidas de calidad	Indicadores de calidad sugeridos
<ol style="list-style-type: none"> 1. Una razón o razones para seleccionar un marco de competencias existente. 2. Un plan de diseño para un nuevo marco de competencias. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proceso para determinar las razones de la elección del marco. 2. Registros de evaluación que prueban el uso del marco seleccionado. 3. Documentos que muestran la fase de creación del nuevo marco de competencias desarrollado. 4. Declaraciones de competencia claras 5. Proceso para usar el marco seleccionado o creado. 6. Marco de competencias. 7. Actas de las reuniones para seleccionar un marco existente. 8. Actas de reuniones para desarrollar un nuevo marco de competencias.

Con base en el análisis, usted seleccionaría los marcos de competencias adecuados que cumplirán con el objetivo de evaluación general y las áreas de competencia específicas de las organizaciones y las personas candidatas. No es necesario crear un nuevo marco de competencias si los marcos de competencias existentes satisfacen las necesidades.

La justificación para la selección de un marco de competencias particular debería documentarse y registrarse en el archivo de las personas candidatas para futura evidencia y referencia.

Puede que usted utilice marcos de competencias existentes, pero que necesiten ser modificados o adaptados al contexto. Por ejemplo, el marco CHCF corresponde a las necesidades de muchas organizaciones humanitarias, pero puede ser apropiado agregar nuevas habilidades o conocimientos específicos para una organización o un puesto de trabajo en particular. La guía del CHCF es una herramienta útil que brinda información detallada sobre cómo utilizar y adaptar las competencias básicas humanitarias para las diferentes necesidades.

Cuando hay una demanda creciente de servicios de evaluación en habilidades, conocimiento o competencias fuera de su oferta actual, usted puede decidir crear un nuevo marco de competencias. La decisión de crear nuevos marcos de competencias no debería tomarse a la ligera, ya que puede ser intensa en uso de recursos y consumir mucho tiempo. Siempre que sea posible, es útil coordinar o

colaborar con otros proveedores de evaluaciones para establecer marcos de competencias acordados que sean ampliamente aceptados en la acción humanitaria.

Cuando tome la decisión de crear marcos de competencias usted debería establecer un proceso sólido y basado en la evidencia para garantizar que sean creíbles en el sector humanitario. Debería documentar su proceso para crear cualquier nuevo marco de competencias para demostrar su validez. A continuación, se muestran los pasos generales para crear un nuevo marco de competencias relevante.

- Investigación: utilizando las descripciones de puestos de trabajo existentes, el plan de estudios de formación y los elementos de los marcos de competencias relacionados (*como los enumerados en la tabla de la acción clave 1.3*).
- Diseño: enumerar y describir las competencias, niveles, grados para cada nivel, si corresponde, etc.
- Validar: hable con las partes interesadas pertinentes para asegurarse de que se capturen todos los elementos de la competencia.
- Realizar: una prueba piloto del marco de competencias utilizándolo durante un período de prueba y luego revisándolo.
- Finalizar: establecer el nuevo marco de competencias y procedimientos para su revisión.

Todos los procesos de evaluación requieren declaraciones de competencia que sean fáciles de entender. Las descripciones y los criterios son utilizados por los evaluadores para guiar el proceso de evaluación. Estos criterios sirven como la "hoja de ruta" para ayudar a las personas candidatas a determinar si sus conocimientos, habilidades y competencias coinciden con las normas deseadas. Los criterios ayudan a identificar vacíos, fuentes relevantes y tipos de evidencia necesarios para una evaluación exitosa.

Acción clave 1.6 Decidir sobre las modalidades de evaluación apropiadas para la persona candidata.

Medidas de calidad	Indicadores de calidad sugeridos
1. Razones para la selección de la modalidad de evaluación para cada las personas candidatas	<ol style="list-style-type: none">1. Reglamentos de evaluación (incluyendo las personas candidatas a distancia o en línea).2. Registros de evaluación individual que demuestren:<ol style="list-style-type: none">a) acceso y familiaridad a TIb) lenguajec) normas culturales/socialesd) ubicación3. Entrevista/reunión con las personas candidatas y personal.4. Registros de reuniones para discutir las modalidades de evaluación.5. Registros que demuestran la adaptación de modalidades para las personas candidatas específicos.6. Contextualización de herramientas de evaluación.7. Proceso para determinar las modalidades de evaluación apropiadas.

Una modalidad de evaluación se define como un método o procedimiento para evaluar las competencias de las personas candidatas. Cada modalidad tiene una fuerza, un propósito y un valor en particular, pero también ciertas limitaciones. Usted debería sopesar las modalidades disponibles con respecto al objetivo de evaluación general de las personas candidatas y los reglamentos de evaluación para determinar la mejor manera de avanzar.

Las modalidades apropiadas deberían adaptarse claramente a los objetivos de la evaluación en términos de qué nivel de conocimientos, habilidades o competencias se evalúan; también, las modalidades dependerán de las preferencias, necesidades y condiciones personales de las personas candidatas. Por ejemplo, si el objetivo es evaluar el conocimiento de las personas candidatas alfabetizadas, entonces una prueba escrita es apropiada; pero si el objetivo es evaluar las competencias por completo, probablemente un portafolio de evidencias es la más adecuada.

Las modalidades seleccionadas deberían aspirar a ser inclusivas y tener en cuenta los siguientes elementos del contexto:

- **Acceso y familiaridad con la tecnología:** a menos que estén directamente relacionados con los requisitos de la competencia, no se debería esperar que las personas candidatas utilicen

tecnología desconocida o avanzada para completar el proceso de evaluación. Por ejemplo, las pruebas escritas pueden ser preferibles a las pruebas en línea cuando las personas candidatas puedan estar menos familiarizados con la tecnología. También si los candidatos no tienen un acceso confiable a la tecnología, los métodos presenciales deberían ser considerados. Por ejemplo, personas basadas fuera de áreas urbanas y ubicadas en el terreno en zonas remotas.

- **Idioma:** la modalidad seleccionada debería dar a las personas candidatas la misma oportunidad de aprobar independientemente de su conocimiento de un idioma que no es el suyo. Elija las modalidades que darán a las personas candidatas la mejor oportunidad posible de triunfar independientemente de sus habilidades lingüísticas
- **Normas culturales/sociales** - Sea sensible a las costumbres culturales y sociales que pueden inhibir la capacidad de las personas candidatas para participar plenamente en las actividades de evaluación. Por ejemplo, puede no ser apropiado en todos los contextos que hombres y mujeres participen en una simulación juntos o que realicen un examen en un espacio mixto.
- **Ubicación:** es probable que las personas candidatas ubicados en ciudades tengan un mejor acceso a la tecnología de la información y la comunicación y a las opciones de transporte que los que se encuentran en áreas remotas o rurales. Las modalidades seleccionadas deberían ser razonablemente accesibles para las personas candidatas.

Estas consideraciones deberían alimentar el análisis general y el diseño de la evaluación para garantizar que los resultados sean específicos a cada candidato y a su contexto. Esto le permitirá diseñar y brindar servicios que estén estrechamente alineados con las necesidades y circunstancias de las personas candidatas (*consulte la normas 3 para obtener más información sobre la prestación del servicio de evaluación*).

Es posible que deba discutir las modalidades disponibles con las personas candidatas para que se puedan tener en cuenta sus preferencias. De hecho, algunas personas se sentirán más cómodas demostrando sus competencias en una situación profesional y otras preferirán presentar su portafolio ante un jurado. Usted debería tener en cuenta que las evaluaciones generalmente causan un alto grado de ansiedad en las personas candidatas. Las personas involucradas en el proceso de evaluación deberían ser capaces de proporcionar el apoyo adecuado a las personas candidatas, especialmente si no están familiarizados con una herramienta o proceso de evaluación en particular.

Sin embargo, las evaluaciones también deberían evaluar las competencias aplicadas en un entorno razonablemente similar a la realidad en la que probablemente serán utilizadas (por ejemplo: carga de trabajo excesiva, prioridades incompatibles, inseguridad y otras situaciones comunes en el trabajo humanitario). Una persona puede ser una excelente planificadora en una situación normal, pero es posible que no trabaje tan bien en un contexto con información o recursos limitados y donde sea necesario un desempeño rápido. Esto debería tenerse en cuenta al diseñar evaluaciones, y puede estar relacionado con la modalidad de la evaluación (por ejemplo, simulaciones).

Las modalidades seleccionadas deberían tener en cuenta la experiencia previa de las personas candidatas mediante el CV, informes de desempeño, certificaciones de formación u otra evidencia

documental. Las modalidades también deberían considerar calificaciones académicas o técnicas previas y diplomas.

En algunos países existe una red de evaluadores, "consejeros", para ayudar a las personas candidatas a analizar todas las posibilidades y confirmar la relevancia de cada enfoque para lograr los objetivos de las personas candidatas en comparación con otros mecanismos existentes.

A menudo, se utiliza una combinación de modalidades para realizar una evaluación integral. Las modalidades más frecuentes son:

- **Autoevaluación:** un proceso realizado por las personas candidatas en el que se determinan las fortalezas y debilidades personales y profesionales en las diferentes competencias. Aumenta la conciencia de las personas candidatas sobre sus propias competencias y límites de experiencia, y en qué grado se acerca a los requisitos de un puesto o certificado determinado. Hay dos tipos principales de autoevaluación:
 - Autodirigida, cuando la utilizan las personas candidatas individualmente.
 - Interpretativa, cuando se comparte con otros (por ejemplo, se discute con un compañero/a o un evaluador/a).

La autoevaluación se usa normalmente en combinación con otras modalidades; a veces se completan antes de que las personas candidatas soliciten una evaluación formal, para determinar la elegibilidad. Generalmente, los resultados de una autoevaluación son más útiles para las personas candidatas, para reflejar sus competencias.

- **Examen oral/entrevista:** un evaluador o un jurado/panel de profesionales hacen preguntas a las personas candidatas sobre el tema de la competencia, quien responde verbalmente y cuyas respuestas se evalúan según los criterios previamente establecidos. La entrevista también puede ocurrir al final de la prueba de situación profesional, para analizarla y solicitar información complementaria. Las entrevistas orales pueden ser estructuradas o no estructuradas, por ejemplo, con preguntas abiertas. Son útiles para evaluar el conocimiento de los conceptos y la teoría de la persona candidata, su capacidad para resolver problemas, las habilidades interpersonales y de comunicación. Esta modalidad a menudo se usa junto con otras modalidades.
- **Examen escrito:** esta modalidad puede ser útil para evaluar el conocimiento de las personas candidatas, así como las habilidades para resolver problemas y las habilidades de comunicación. Puede tomar diferentes formas: ensayo, escenario basado en problemas, un test de opción de respuesta múltiple, respuestas cortas y otras. Puede ser en papel o en la computadora, por lo tanto, requiere alfabetización y en el caso de un examen escrito basado en computadora, también requiere conocimientos de informática.
- **Portafolio** - Una colección de productos (documentos, video, audio, multimedia o cualquier otro formato), reunidos por la persona evaluada, que proporcionan evidencia del logro de competencias específicas a través de su experiencia personal o profesional. Las experiencias profesionales incluyen actividades reales que la personas candidata ha llevado a cabo en un entorno profesional o voluntario o a través de una formación única o continuada vinculada a la

competencia.

El portafolio también incluirá evidencia documental que demuestre que las personas candidatas tiene la competencia requerida. Esto podría ser en forma de una presentación de un proyecto completado por las personas candidatas, con el presupuesto del proyecto y el sistema de seguimiento y evaluación y/o certificados de seminarios, una formación, un video, etc.

- **Prueba de situación profesional o evaluación en el trabajo:** esta modalidad es mucho más específica para las personas candidatas y se realizará a través de una serie de actividades acordadas. Incluye oportunidades para que las personas candidatas demuestre su competencia en actividades reales o simuladas. Las personas candidatas deberían ser conscientes del hecho de que la prueba de situación profesional puede variar ampliamente, con diferentes pasos y diversos niveles de apoyo por parte del proveedor. Las personas candidatas necesitan toda esta información por adelantado para prepararse mejor.
- **Simulación** - Reproducción construida de situaciones profesionales que se asemejan a escenarios reales durante los cuales la persona candidata debería realizar tareas y es directamente observado y evaluado por los evaluadores. Esta modalidad es similar a la prueba de situación profesional, pero se caracteriza por el uso de escenarios simulados o actividades en lugar de los reales. Se usa con frecuencia al final de las formaciones de preparación y respuesta a emergencias.
- **Evaluación de desempeño:** una evaluación del desempeño más frecuentemente realizada por el supervisor de las personas candidatas. Se llevan a cabo dentro de la estructura de una organización, y con frecuencia son parte del desarrollo profesional de los/as empleados/as.
- **Evaluación 360:** una evaluación del desempeño basada en la retroalimentación de múltiples personas en la esfera de influencia de las personas candidatas (supervisor/a, supervisados/as, compañeros/as, otros).

Anexos (Herramientas y plantillas)

Acción clave relevante	Herramienta / Plantilla	Número del anexo
1.1	Muestra de formulario de solicitud	Anexo 1
1.1	Ejemplo de autoevaluación	Anexo 2
1.1	Muestra del portafolio/dossier	Anexo 3
1.1	Lista de verificación de elegibilidad	Anexo 4
1.1	Ejemplo de política de evaluación: elementos clave	Anexo 5
1.2	Muestra de tabla para el mapeo de experiencia y aprendizaje de las personas candidatas	Anexo 6
1.2	Muestra de reconocimiento por escrito de la(s) área(s) específica(s) de competencia	Anexo 7

Anexo 5 - Ejemplo de reglamentos de evaluación

El objetivo de la evaluación llevado a cabo por el proveedor de la evaluación
[lo que se está evaluando; por qué está siendo evaluado; propósito]

¿Quién realizará las evaluaciones?
[Títulos de roles (no nombres de personas)]

¿Dónde se realizará la evaluación?
[en el lugar de trabajo; en la formación; en el terreno]

¿Cuándo se llevará a cabo la evaluación?
[al final de un curso; durante el proceso de aprendizaje; mensualmente/semanalmente/diariamente en el trabajo]

Metodología de evaluación
[pruebas; evaluación de un portafolio de pruebas; observación]

Normalización de la evaluación

[formación del evaluador; sesiones y ejercicios de normalización; comprobación cruzada]

Comunicación de los resultados de la evaluación

[métodos; responsabilidades; sincronización; formato]

Seguridad del almacenamiento de los resultados de la evaluación

[métodos; formas; registros en línea; seguridad informática]

PROPIETARIO DEL REGLAMIENTO

VERSIÓN/FECHA

FECHA DE REVISIÓN

Otros recursos e información relacionados con la norma 1: análisis

Child Protection Working Group (2010) Child Protection in Emergencies Competency Framework

http://unicefinemergencies.com/downloads/eresource/docs/2.6%20Child%20Protection/Inter-agency_CPIE_Competencies_Final_colour-1%5B1%5D.pdf

CHS Alliance (20XX) Core Humanitarian Competencies Framework

<https://www.chsalliance.org/files/files/CHCF%20-%20Framework.pdf>

CHS Alliance (2017) A Guide to the Core Humanitarian Competency Framework: Supporting Humanitarians to Work Effectively

<https://www.chsalliance.org/files/files/CHCF%20Guide%20FINAL%20Nov%2017.pdf>

CHS Alliance y HIAS Africa (2016) Core Humanitarian Competencies Framework Case Study

<https://www.chsalliance.org/files/files/Resources/Case-Studies/Core-humanitarian-competencies-framework-case-study-HIAS.pdf>

DFID (2016) Technical Competency Framework for Humanitarian Cadre

https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/553182/Humanitarian_ISept16.pdf

EUPRHA (2014) Humanitarian Qualifications Action Framework

<https://www.euhap.eu/haqf/>

Government of Australia (2016) Fact Sheet: Providing quality training and assessment services to students with disabilities

<https://www.asqa.gov.au/news-publications/publications/fact-sheets/providing-quality-training-and-assessment-services-students>

Nutrition Cluster (2013) Technical Competency Framework for Nutrition in Emergencies

<https://www.ucl.ac.uk/igh/research/a-z/related-docs-images/technical-competency-framework-for-nie-2013.07.25.pdf>

UCL (2013) Technical Competency Framework for Nutrition in Emergencies Practitioners

<https://www.ucl.ac.uk/igh/research/a-z/related-docs-images/technical-competency-framework-for-nie-2013.07.25.pdf>

UNICEF (2009) Competency Definitions and Behavioural Indicators

https://www.unicef.org/about/employ/files/UNICEF_Competencies.pdf

Norma 2 – Diseño

Los programas de evaluación se diseñan y preparan de acuerdo con las necesidades identificadas

¿Por qué es importante esta norma?

Los programas de evaluación deberían apoyar eficazmente las metas de la persona candidata. Para determinar el contenido y el formato correctos, el proceso de diseño de la evaluación debería considerar todos los elementos analizados como se describe en la norma 1 sobre análisis: los objetivos generales y las motivaciones de las personas candidatas, las áreas específicas de competencia, los niveles a evaluar y los marcos de evaluación de competencias disponibles y modalidades. Este proceso es crucial para garantizar que los programas de evaluación cubren el contenido y el formato correcto de una manera que respalde de manera más eficaz los objetivos de las personas candidatas.

Orientación general

Usted debería garantizar la mejor calidad en el diseño y la preparación de los programas de evaluación. **El diseño de evaluaciones** se refiere a determinar, en relación con las competencias que se evaluarán y los objetivos generales de las personas candidatas, cuál es la estructura más adecuada (simple o en múltiples partes), el contenido (centrándose en las competencias que se evaluarán) y las modalidades de realización (¿qué formato y herramientas son los más eficaces y adecuadas para evaluar conocimientos, habilidades, actitudes o comportamientos?). El contenido de una evaluación debería basarse en marcos de competencias ampliamente aceptados, sobre políticas, prácticas o investigaciones. La modalidad de evaluación debería basarse en las mejores prácticas de la industria, cuando sea posible.

La preparación de evaluaciones se refiere a todos los pasos relacionados con el desarrollo de la evaluación, que incluyen:

- la elaboración de herramientas de evaluación, como cuestionarios, ejercicios, simulaciones, entrevistas, pruebas, etc.
- y la preparación de los evaluadores que realizarán la evaluación.

Durante la preparación, se tomarán medidas apropiadas para garantizar que las evaluaciones respondan a los principios de accesibilidad, imparcialidad e inclusión (*para la definición de estos principios, consulte las normas de los proveedores de evaluación*). Otros elementos importantes son la fiabilidad (se

obtienen resultados idénticos cada vez que se evalúa a las personas candidatas en las mismas condiciones) y la equidad (las decisiones de evaluación están libres de prejuicios, como el contexto, la cultura o el prejuicio del evaluador)¹.

Es importante que desde el principio se adopte un enfoque centrado en los candidatos: el programa de evaluación debería ayudar a las personas candidatas a ser más conscientes de su nivel actual de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos en relación con las competencias requeridas en las funciones humanitarias del trabajo.

El diseño de la evaluación debería realizarse con la participación de una serie de partes interesadas para garantizar la relevancia de la industria o del sector, y deberían estar vinculados a los sistemas y marcos de calificación nacionales, si es factible. Las organizaciones deberían incluirse en el equipo de diseño cuando sea posible.

En Australia, las normas para las organizaciones de formación registradas (RTO por sus siglas en inglés) determinan que, para estar en conformidad, una organización también debería garantizar la relevancia de sus servicios en la industria:

- Las prácticas de formación y evaluación de las RTO son relevantes para las necesidades de la industria e contribuyen al compromiso de la industria.
- Las RTO implementan una gama de estrategias para el compromiso de la industria y utilizan sistemáticamente el resultado de ese compromiso para garantizar la relevancia de la industria en:
 - a) sus estrategias, prácticas y recursos de formación y evaluación; y
 - b) las habilidades actuales de la industria de sus formadores y evaluadores.

Usted debería asegurar que sus programas no perpetúan estereotipos de escasa utilidad o perspectivas prejuiciadas y que sean inclusivos. Por ejemplo, las imágenes, los estudios de casos y los ejemplos utilizados en los programas de evaluación deberían reflejar una muestra representativa de las comunidades y, en particular, incluir a aquellos/as con vulnerabilidades que a menudo pueden ser menos visibles. Los materiales de evaluación deberían incorporar puntos de vista de una amplia gama de entornos culturales y reflejar una sensibilidad de género, edad y diversidad.

¹ CEDEFOP (2015), directrices europeas para la validación del aprendizaje no formal e informal.

Orientación específica relacionada con cada acción clave

Acción clave 2.1 Con base en los marcos de competencias que usted ha seleccionado, defina los objetivos de evaluación medibles en términos de conocimiento, habilidades o competencias completas que los candidatos podrán demostrar a través de la evaluación.

Medidas de calidad	Indicadores de calidad sugeridos
<ol style="list-style-type: none">1. Uso del marco de competencias seleccionado.2. Listado para que cada las personas candidatas demuestre un conocimiento, habilidades o competencias mensurables para la evaluación.	<ol style="list-style-type: none">1. Reglamento de evaluación (incluyendo las personas candidatas a distancia o en línea, cuando corresponda).2. Registros de preevaluación que muestran los objetivos de la evaluación.3. Definición del programa que enumera los conocimientos, habilidades y competencias del marco que será evaluado.4. Proceso para definir objetivos de evaluación medibles para las personas candidatas.5. Marco de competencias seleccionado o creado.6. Rol denominado para definir los objetivos de evaluación para las personas candidatas.

La información reunida en la etapa de análisis debería usarse para definir qué competencias abordará el programa de evaluación. Los objetivos de evaluación deberían tener en cuenta las necesidades de las personas candidatas (por ejemplo, el reconocimiento, validación y certificación del aprendizaje previo y las competencias que las personas candidatas han logrado, o la evaluación de las competencias del personal para una posible promoción) y las necesidades del sector.

Los objetivos de la evaluación son importantes por una serie de razones: son un mecanismo para garantizar que el proceso de evaluación satisfaga las necesidades de los candidatos y de las organizaciones; facilitan la medición del progreso de las personas candidatas y son un mecanismo para garantizar la coherencia en la realización de las evaluaciones.

Los propósitos de las evaluaciones pueden variar: desde medir el nivel de logro en ciertas competencias (como una fotografía o una línea de base) hasta medir el progreso en ciertas competencias en comparación con evaluaciones previas. El objetivo podría ser medir un dominio de competencia

completo, como “comprender los contextos humanitarios y aplicar principios y normas humanitarias”², o medir habilidades y comportamientos específicos relacionados con una competencia central en ese ámbito, por ejemplo, la capacidad de participar activamente en la coordinación y operación de desastres interinstitucional basada en una clara comprensión de la perspectiva y el enfoque de la organización”³.

Una herramienta útil para definir y acordar con las personas candidatas los propósitos de la evaluación es el "acuerdo de evaluación". Un acuerdo entre las personas candidatas, la organización (si corresponde) y usted que indica el objetivo general de las personas candidatas o la organización para la evaluación, el propósito de la evaluación específica que se realizará, las áreas de competencia de las personas candidatas serán evaluadas, los criterios para la evaluación, el proceso y las consecuencias de la evaluación. *Consulte la sección de recursos e información adicionales para ver una plantilla diseñada por la Autoridad Nacional Australiana de Formación.*

Debería tener en cuenta que esta acción clave está estrictamente vinculada a la acción clave 1.2 "Enumerar las áreas específicas de competencias contra las cuales se evaluarán las personas candidatas".

Sobre la base del propósito de la evaluación, se diseñarán el proceso de evaluación y las herramientas.

² Marco de competencias básicas del trabajo humanitario

³ Ibidem

Acción clave 2.2 Tener criterios claramente definidos para que las personas candidatas sean evaluadas a partir de los marcos de competencias seleccionados

Medidas de calidad	Indicadores de calidad sugeridos
1. Reglamentos para evaluar los niveles de competencia. 2. Descriptores de nivel que definen los comportamientos esperados para cada nivel de competencia. 3. El reglamento es utilizado.	1. Reglamentos de criterios de evaluación y de descriptores de nivel 2. Procesos para asegurar que el reglamento es utilizado. 3. Actas de las reuniones de diseño. 4. Descripciones de la evidencia requerida.

Una vez que se hayan escrito los objetivos de la evaluación, usted deberá seleccionar o diseñar los criterios de evaluación y los descriptores de nivel de los marcos de competencias. Es ideal contar con un "jurado" o un pequeño grupo de profesionales con experiencia en la evaluación de competencias, el aprendizaje y/o el área de competencia evaluada para participar en el diseño de la evaluación. **Se puede encontrar más información sobre el uso de los jurados y la selección del jurado en los anexos vinculados a la norma 3: prestación de los servicios de evaluación.**

Los criterios de evaluación normalmente contienen áreas de competencia y una descripción de los conocimientos, actitudes, habilidades y comportamientos que se pueden esperar de una persona que posee esa competencia. Muchos marcos de competencias también tienen niveles de desempeño bajo, medio y alto, a menudo descritos a través de comportamientos (ver ejemplo a continuación).

Ejemplo: Marco de competencias de nutrición en emergencias – Criterios para un área de competencia

Área de competencia	Comportamientos Nivel 1	Comportamientos Nivel 2	Comportamientos Nivel 3
Medir la desnutrición: Evaluaciones rápidas	Demuestra habilidad para participar en evaluaciones rápidas de la situación nutricional	Organiza equipos y garantiza el cumplimiento de las directrices Lleva a cabo evaluaciones rápidas de acuerdo con las directrices y protocolos	Planifica, organiza y lidera evaluaciones nutricionales Proporciona apoyo técnico a los equipos donde sea necesario

Ejemplo: Marco de Competencias de UNICEF - Decidir e iniciar una acción

	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
<p>Decidir e iniciar una acción</p> <p>Se responsabiliza de acciones, proyectos y personas; toma iniciativa y trabaja bajo su propia dirección; inicia y genera actividad e introduce cambios en los procesos de trabajo; toma decisiones rápidas y claras que pueden incluir decisiones difíciles o riesgos considerados.</p>	Toma decisiones sencillas para avanzar en el propio trabajo.	Identifica decisiones urgentes que pueden implicar elecciones difíciles y riesgos para el equipo o departamento; Actúa sobre ellos de inmediato, con base de información incompleta cuando sea necesario.	Identifica decisiones urgentes que pueden implicar decisiones difíciles y riesgos importantes para UNICEF en general; actúa de inmediato con base en información incompleta o contradictoria cuando sea necesario.
	Acepta responsabilidad por su propio trabajo y errores.	Se basa en las acciones del equipo o departamento, aceptando públicamente la responsabilidad y la rendición de cuentas.	Se basa en las decisiones y acciones de UNICEF en general, aceptando y promoviendo la responsabilidad gerencial.
	Trabaja bien con mínima supervisión directa.	Expresa confianza en sus propias decisiones y acciones; aprovecha la iniciativa y guía su propio trabajo y el trabajo de los demás.	Promueve con confianza sus propias decisiones y acciones planificadas; Anima activamente a otros en todos los niveles a tomar la iniciativa al servicio de los objetivos de la organización.
	Toma la iniciativa con respecto a su propio trabajo.	Promueve activamente la iniciativa del equipo con respecto a los procesos de trabajo y los objetivos de la organización.	Promueve activamente la iniciativa individual y de equipo en todo UNICEF.

Idealmente, usted debería tener una política o sistema para garantizar que las personas candidatas son calificados utilizando criterios predeterminados. Los diseñadores deberían tener claro las áreas de competencia y los niveles que se evaluarán. Debido a la transparencia, estos también deberían ser comunicados a las personas candidatas.

También se debería describir la evidencia requerida para demostrar la competencia en cualquier área específica. Esto favorecerá la consistencia y confiabilidad de las evaluaciones. La evidencia se puede recopilar de las personas candidatas (por ejemplo, a través de portafolios) o durante la evaluación, observando comportamientos o recopilando información de las respuestas a las preguntas. La evidencia de calidad se considera evidencia que es válida (relacionada con la competencia), suficiente (demuestra

un rango de desempeño), actual (muestra el conocimiento, las habilidades, etc. del candidato) y auténtica (demuestra el trabajo propio del candidato. Idealmente, los requisitos de evidencia se incluirán en las herramientas de evaluación. [Para obtener más detalles, consulte la acción clave 2.5 sobre herramientas de evaluación.](#)

El **sistema de puntuación** para la evaluación también debería definirse claramente para garantizar que las personas candidatas son calificadas de manera consistente y precisa en relación con los marcos de competencias que se utilizan. [Para más información, ver acción clave 3.2](#)

Además, los criterios pueden usarse para diseñar un cuadro para que el jurado lo use. Por lo general, ese cuadro contiene algunos ejemplos que pueden guiar al jurado sobre lo que se debería buscar durante la evaluación. Algunos proveedores pueden usar un sistema de clasificación, mientras que otros pueden usar un sistema de aprobación/reprobación. [Consulte la sección de recursos e información adicionales para ver un ejemplo de un cuadro de puntuación utilizado por la Iniciativa Humanitaria de Garantía de Calidad \(HQAI por sus siglas en inglés\).](#)

La puntuación también puede corresponder a una evaluación realizada contra una credencial previamente identificada o un nivel de certificación; aquí intentamos describir un sistema de puntaje que se puede usar en una evaluación basada en la competencia.

Acción clave 2.3 Elegir y planificar los pasos para un proceso de evaluación coherente, inclusivo e imparcial.

Medidas de calidad	Indicadores de calidad sugeridos
<ol style="list-style-type: none">1. Roles y responsabilidades asignadas y definidas.2. Un plan escalonado que muestra una evaluación consistente, inclusiva e imparcial.3. El plan es comunicado.4. El plan se utiliza	<ol style="list-style-type: none">1. Organigramas.2. Diagrama de flujo de procesos.3. Una copia en papel o digital de un plan de evaluación.4. Referencia a cualquier evaluación previa para garantizar la coherencia.5. Perfil de la cohorte para mostrar consistencia, inclusividad e imparcialidad.6. Planificar incluir coherencia, por ejemplo, marcado cruzado; observación; ejercicios de normalización u otros medios para garantizar la imparcialidad y la coherencia de la evaluación.7. Evidencia de que se usa el plan.8. Comentarios de retroalimentación de las personas candidatas.9. Registros de reuniones de normalización con el personal.

Proceso de evaluación

El **proceso de evaluación** es la serie de pasos que las personas candidatas emprenden desde el principio hasta el final; debería satisfacer las necesidades de todos los interesados y ser eficaz y rentable. A menudo, se expresa como un diagrama de flujo.

Usted puede ofrecer un proceso de evaluación normalizado, o uno personalizado si las circunstancias lo requieren y si tiene recursos disponibles para hacerlo. Los procesos de evaluación deberían ser adaptables para tener en cuenta las diferentes necesidades y características de los posibles las personas candidatas en el contexto, como los niveles de alfabetización, el idioma y la discapacidad, por ejemplo.

El proceso de evaluación variará dependiendo del contexto, sus circunstancias y características, tipo de evaluación y otros factores, pero siempre debería incluir los siguientes elementos:

1. (pre-solicitud) **Contacto:** las personas candidatas buscan información sobre las evaluaciones y usted proporciona orientación e información y responde a las consultas. **Ver también norma 6 - comunicación**

2. **Solicitud:** las personas candidatas preparan y presentan su solicitud de acuerdo con las instrucciones
3. **Revisión de la solicitud:** usted revisa las solicitudes y, sobre la base de los criterios de elegibilidad, determina si la solicitud es aceptada, revisada o debería volver a enviarse (por ejemplo, con información y evidencia adicionales).
4. **Definición del objetivo/propósito de la evaluación:** una vez que las personas candidatas son admitidos en el proceso de evaluación, usted y las personas candidatas determinan juntos el objetivo general de evaluación (el motivo para tomar la evaluación) y el propósito de la evaluación (de qué se trata la evaluación específica).
5. **Definición de los criterios de evaluación:** siguiendo la política de evaluación, usted determina las competencias que se evaluarán, su nivel, los criterios para la evaluación y los descriptores. Esta información se comunica a las personas candidatas.
6. **Elaboración del formato y las herramientas de evaluación:** usted determina cuáles son las modalidades y herramientas más apropiadas para evaluar las competencias seleccionadas; si es necesario se diseñan herramientas de evaluación nuevas/adaptadas. Las nuevas herramientas deberían ser probadas y validadas antes de ser aplicadas a las personas candidatas en una evaluación formal.
7. **Plan de evaluación:** elabora un plan de evaluación sobre la base de su política de evaluación y procesos normalizados, adaptados a las necesidades y características de las personas candidatas; el plan de evaluación se comparte con las personas candidatas.
8. **Preparación de la evaluación:** tanto las personas candidatas como usted se preparan para la evaluación. Este paso variará según el plan de evaluación; por ejemplo, podría incluir para las personas candidatas la preparación de un dossier y la recopilación de pruebas con respecto a sus habilidades. Usted realizará toda la preparación práctica y administrativa necesaria para la entrega de la evaluación y la interpretación de sus resultados. Esto incluye la preparación de los evaluadores, por ejemplo, familiarizándose con el perfil de las personas candidatas y qué competencias serán evaluadas, revisando los criterios de evaluación y descriptores de rendimiento, herramientas y técnicas de evaluación.
9. **Realización de la evaluación:** la evaluación puede tener lugar en una sola fase o en pasos múltiples y progresivos. Esto dependerá de cada caso.
10. **Interpretación de los resultados:** durante y después de la evaluación, el evaluador analiza resultado de los ejercicios o partes de la evaluación (por ejemplo, prueba escrita, simulación, entrevista con un jurado). Los evaluadores analizarán y calificarán el desempeño sobre la base de los criterios de evaluación previamente establecidos (ver el punto 5).
11. **Validación:** los evaluadores compararán los resultados de la evaluación con las normas aceptadas necesarias para confirmar que las personas candidatas han alcanzado el nivel de competencia requerido. Si las personas candidatas no han alcanzado el rendimiento deseado, los resultados de la evaluación podrían ser de validación parcial o no validación.
12. **Informe de evaluación:** usted elabora el informe de evaluación, dando indicaciones sobre el desempeño de las personas candidatas en cada una de las competencias y subnivel evaluados e incluyendo recomendaciones para el desarrollo de competencias si es pertinente

13. **Comunicación de los resultados de la evaluación:** usted comunica los resultados de la evaluación (y si es pertinente de la certificación) a las personas candidatas. También debería comunicar sus procedimientos de apelación, en caso de que las personas candidatas no esté satisfecho con el proceso de evaluación y sus resultados.
14. **Credenciales opcionales:** si usted está acreditado puede emitir una credencial formal, como un título, diploma o certificado. Alternativamente, también se pueden otorgar certificados o certificaciones menos formales. Las credenciales en papel, formales o informales, pueden complementarse o incluso reemplazarse con insignias digitales si usa la plataforma HPass distintivo abierto. Hay varios beneficios potenciales al hacer esto; *se puede encontrar más información sobre las insignias abiertos de HPass en hpass.org*
15. **Registro:** debería documentar y registrar todos los pasos de la evaluación y sus resultados y mantener los registros de acuerdo con la legislación nacional.

Si se inicia una apelación, el proceso continuará incluyendo los pasos relacionados con los procedimientos de apelación. *Ver acciones clave 4.3 y 6.2 sobre apelaciones.*

Usted debería tener un protocolo claro que se puede activar si se detecta un trato injusto. Este protocolo puede ser activado por diferentes personas: las personas candidatas; un observador imparcial; uno de los miembros del jurado; la organización que ha encargado la evaluación.

Al diseñar el proceso para la evaluación, algunas consideraciones importantes son:

- **Coherencia:** usted debería asegurarse de que sus procesos de evaluación midan constantemente a las personas candidatas definiendo normas, políticas y procedimientos aceptados relacionados con la evaluación de las personas candidatas (es decir, sistema de puntuación con descriptores de nivel, como se explica en la acción clave 2.1). Para garantizar que esté midiendo constantemente las competencias.⁴ Ejercicios ya estandarizados también serán útiles para garantizar la consistencia de las evaluaciones.
- **Inclusividad y accesibilidad:** se deberían tomar medidas razonables para garantizar que los servicios de evaluación estén disponibles y sean accesibles para una amplia gama de actores humanitarios. Por ejemplo, el diseño de la evaluación no debería excluir a las personas candidatas porque tienen una falta de recursos para usar una modalidad particular. Los criterios de evaluación deberían garantizar que el proceso de evaluación no excluya a aquellos sin educación formal a menos que sea un requisito específico de la competencia (por ejemplo, título de médico).

⁴ Un enfoque útil para garantizar la coherencia se describe en la Guía 8 del TPAMP: Estrategias para garantizar la coherencia en las evaluaciones. Se proporcionan más detalles en la sección Recursos adicionales al final de este capítulo.

- **Imparcialidad:** el diseño del proceso de evaluación debería garantizar que no se favorezca a ningún grupo social, religioso o étnico en particular. Además, los hombres y las mujeres deberían tener el mismo acceso para participar en las evaluaciones y usted debería involucrar activamente a las personas candidatas para averiguar sobre cualquier circunstancia especial que pueda afectar su participación en la evaluación (por ejemplo, una discapacidad física). Los procesos de evaluación deberían diseñarse con independencia de cómo las personas candidatas hayan adquirido la competencia (educación formal, aprendizaje empírico y formación profesional). No hay que juzgar cómo las personas candidatas adquieren la competencia.

Ver **Anexo 8 para un ejemplo de lista de verificación útil para verificar el proceso de evaluación** (en particular, validez, fiabilidad, flexibilidad y equidad).

Plan de evaluación

El **plan de evaluación** es un documento desarrollado por un evaluador que incluye los pasos a seguir para los candidatos individuales: las competencias que se evaluarán, cuándo se realizará la evaluación, cómo se realizará la evaluación, los métodos de evaluación que se utilizarán y una descripción general de las instrucciones para el (los) las personas candidatas(s). Siempre está relacionado con el caso individual, y debería comunicarse a todas las partes interesadas.

El plan de evaluación debería incluir:

- Las competencias a evaluar y los criterios para la evaluación.
- Una breve descripción de cómo se llevará a cabo la evaluación.
- Instrucciones claras para los candidatos para cualquier tarea requerida antes, durante y después de la evaluación.
- La duración estimada en general para el proceso de evaluación y un cronograma de actividades. El cronograma debería dejar en claro a las personas candidatas/organización todos los plazos y los horarios y lugares de los eventos de evaluación.

Las modalidades de la evaluación incluyen:

- Una descripción de cada modalidad de evaluación y herramientas respectivas y cómo se relacionan con los criterios de evaluación.
- Tiempo estimado requerido para completar cada modalidad. (por ejemplo: portafolio de 25 horas, ejercicio de situación profesional: 8 horas, entrevista con el jurado: 1 hora).
- Ponderación de cada modalidad (por ejemplo: portafolio 25%, ejercicio de situación profesional 25% y entrevista con jurado 50%).
- Roles y responsabilidades de las personas candidatas, las organizaciones y el proveedor de validación de competencias durante el proceso de evaluación. Algunas organizaciones pueden

tener diagramas de flujo internos para visualizar quién hace qué y documentos con procedimientos en detalle.

Anexo 9 - Plantilla del plan de evaluación

Acción clave 2.4. Definir los resultados esperados de cada paso del proceso de evaluación.

Medidas de calidad	Indicadores de calidad sugeridos
1. Se definen los resultados esperados de cada paso del proceso de evaluación.	1. El plan de evaluación tiene los resultados esperados listados en cada etapa. 2. Comunicaciones con las personas candidatas. 3. Proceso para definir los resultados de cada paso de la evaluación.

Cada paso del proceso de evaluación debería diseñarse de antemano en términos de:

- Documentos
- Decisiones
- Resultados
- Próximos pasos

Para cada paso y modalidad utilizada, el evaluador(es) y las personas candidatas deberían tener claro los resultados esperados y cómo los resultados afectarán el logro general de los resultados. Los resultados esperados deberían estar documentados claramente y la información compartida con las personas candidatas antes de la entrega de la evaluación. Las personas candidatas deberían recibir comentarios sobre su desempeño para cada paso como parte del informe de resultados.

La tabla siguiente da indicaciones para cada uno de los pasos del proceso de evaluación descritos en la acción clave 2.3, los documentos, decisiones, resultados y próximos pasos. Usted puede necesitar adaptar esta guía; idealmente esto se reflejaría en su reglamento de evaluación.

Paso	Resultados esperados
Contacto	<p>Documentos: n/a. La información se puede solicitar y proporcionar a través de diferentes modalidades, incluidas entrevistas, sitios web y otras formas o canales de comunicación.</p> <p>Decisiones: las personas candidatas deciden solicitar o no la evaluación con el proveedor de la evaluación.</p> <p>Resultados: el las personas candidatas comprende los servicios ofrecidos por el proveedor de validación de competencias y puede tomar una decisión informada sobre la solicitud de evaluaciones.</p> <p>Próximos pasos: el las personas candidatas puede optar por presentar una solicitud de evaluación.</p>
Solicitud	<p>Documentos: documento de solicitud, lista de criterios de elegibilidad, instrucciones sobre las aplicaciones.</p> <p>Decisiones: n/a.</p> <p>Resultados: las personas candidatas envían una solicitud de evaluación al proveedor de la</p>

	<p>evaluación.</p> <p>Próximos pasos: Revisión de la aplicación.</p>
Revisión de la aplicación	<p>Documentos: decisión informada sobre la aplicación; comunicación formal de la decisión a las personas candidatas con instrucciones para pasos adicionales, si corresponde.</p> <p>Decisiones: aceptación (total o parcial) o rechazo de la solicitud.</p> <p>Resultados: aceptación (total o parcial) o rechazo de la solicitud.</p> <p>Próximos pasos: si se acepta la solicitud, se inicia el proceso de evaluación, si se acepta parcialmente, se solicita a las personas candidatas que presenten una segunda solicitud más extensa, si se rechaza, el proceso finaliza.</p>
Objetivo/propósito de la evaluación	<p>Documentos: (sugerido) Acuerdo de evaluación - Ver acción clave 2.1.</p> <p>Decisiones: Dependiendo de cada caso. El proveedor de validación de competencias y las personas candidatas acuerdan el propósito de la evaluación, por ejemplo, medir el logro de un cierto nivel en una determinada competencia o grupo de competencias.</p> <p>Resultados: Objetivo/propósito de evaluación acordado entre las personas candidatas y el proveedor de validación de competencias.</p> <p>Próximos pasos: Elaboración de criterios de evaluación.</p>
Criterios de evaluación	<p>Documentos: Política de evaluación, marco(s) de competencias, descriptores de niveles que definen los comportamientos esperados para cada nivel de competencia.</p> <p>Decisiones: qué marco de competencias usar.</p> <p>Resultados: los criterios de evaluación, los niveles de rendimiento y los descriptores se definen y registran.</p> <p>Próximos pasos: Elaboración del formato de evaluación y herramientas.</p>
Formato de evaluación y herramientas	<p>Documentos: directrices de evaluación del proveedor de validación de competencias, si existen; otra documentación de evaluación como: manuales y pautas; herramientas de evaluación, plantillas y formatos; materiales relacionados con la evaluación que incluyen preguntas, actividades, procedimientos, instrucciones. Un listado de las modalidades de evaluación y herramientas que se utilizarán.</p> <p>Decisiones: ¿Qué modalidades de evaluación y herramientas se utilizarán?</p> <p>Resultados: se identifican las modalidades y herramientas de evaluación más adecuadas para evaluar las competencias de las personas candidatas; si es necesario, se crean herramientas nuevas o adaptadas.</p> <p>Próximos pasos: producción del plan de evaluación.</p>
Plan de evaluación	<p>Documentos: plan de evaluación.</p> <p>Decisiones: n/a.</p> <p>Resultados: Se produce y se comunica un plan de evaluación claro a las personas candidatas, delineando todos los pasos del proceso y las acciones requeridas.</p> <p>Próximos pasos: preparación.</p>
Preparación de la evaluación	<p>Documentos: varía según cada caso. Por ejemplo, las personas candidatas podría tener que recopilar evidencia sobre su formación previa, experiencia y habilidades, o podría tener que producir un portafolio o un ensayo para su revisión. El proveedor de validación de competencias y en particular los evaluadores podrían tener que elaborar ejercicios o preguntas específicas; esta fase implica también arreglos logísticos para las evaluaciones.</p> <p>Decisiones: varía según cada caso.</p> <p>Resultados: las personas candidatas y proveedores de evaluación llevan a cabo todas las actividades</p>

	<p>y tareas requeridas en la preparación de la evaluación.</p> <p>Próximos pasos: entrega de la evaluación en una o múltiples fases.</p>
Prestación de servicios de evaluación	<p>Documentos: herramientas de evaluación aplicadas (respuestas de las personas candidatas), registro de la evaluación y notas del (los) evaluador(es), videos, registros, listados de verificación completadas, etc.</p> <p>Decisiones: Observación, análisis, interpretación y registro de resultados por parte del evaluador(es) durante el evento (dependiendo del tipo de herramienta de evaluación utilizada).</p> <p>Resultados: se lleva a cabo una evaluación clara, normalizada e imparcial.</p> <p>Próximos pasos: interpretación de los resultados después de la evaluación.</p>
Interpretación de resultados	<p>Documentos: Análisis del (los) evaluador(es) de los resultados de cada herramienta de evaluación o ejercicio, interpretación de los resultados de la evaluación general del desempeño de las personas candidatas.</p> <p>Decisiones: Sobre la base del reglamento de evaluación y los criterios de evaluación (ver arriba), el evaluador(es) realiza(n) un juicio sobre el logro de las personas candidatas y del nivel de desempeño esperado con respecto a cada competencia.</p> <p>Resultados: el/ los evaluador (es) interpreta(n) los resultados de la evaluación de una manera ética, basada en la evidencia, normalizada e imparcial. Ver acción clave 3.2.</p> <p>Próximos pasos: Validación de las competencias.</p>
Validación	<p>Documentos: Marco(s) de competencia, descriptores de rendimiento.</p> <p>Decisiones: si el rendimiento de las personas candidatas corresponde a los descriptores/ normas aceptadas para el desempeño, se valida su competencia.</p> <p>Resultados: el rendimiento de las personas candidatas se compara con los criterios de evaluación para determinar el rendimiento (o nivel de rendimiento, si corresponde).</p> <p>Próximos pasos: producción del informe de evaluación.</p>
Informe de evaluación	<p>Documentos: informe de evaluación</p> <p>Decisiones: n/a</p> <p>Resultados: se produce un informe de evaluación escrito para describir el desempeño de las personas candidatas y los resultados de la evaluación. Si se identifican áreas de mejora, ya sea debido a un logro parcial o nulo en una competencia, el informe de evaluación también debería proporcionar cierta orientación a las personas candidatas sobre cómo desarrollar aún más las competencias.</p> <p>Próximos pasos: Comunicación de los resultados de la evaluación a las personas candidatas, y si la evaluación fue solicitada por una organización, también a la organización. Si el evaluador está acreditado se presenta la certificación.</p>
Comunicación de resultados	<p>Documentos: informe de evaluación.</p> <p>Decisiones: n/a.</p> <p>Resultados: las personas candidatas son informadas de los resultados de su evaluación.</p> <p>Próximos pasos: Registros.</p>
(Opcional) Certificación	<p>Documentos: varía según la certificación. Podría ser un título, un diploma, un certificado, un distintivo, etc.</p> <p>Decisiones: si las personas candidatas han alcanzado el nivel de rendimiento requerido, las personas candidatas serán certificadas.</p> <p>Resultados: las personas candidatas están certificadas en las competencias evaluadas.</p> <p>Próximos pasos: Registros.</p>

Registro	<p>Documentos: base de datos segura.</p> <p>Decisiones: n/a.</p> <p>Resultados: la participación y los resultados de las personas candidatas en la evaluación se registran y documentan, y las partes pertinentes pueden acceder a ellos.</p> <p>Próximos pasos: los resultados de la evaluación se mantienen seguros si alguna vez las personas candidatas los solicitan en el futuro.</p>
----------	---

Acción clave 2.5 Elegir o crear herramientas de evaluación adecuadas para cada paso del proceso

Medidas de calidad	Indicadores de calidad sugeridos
<ol style="list-style-type: none">1. Los detalles documentados están disponibles para las herramientas de evaluación que se seleccionan o crean para cada paso del proceso de evaluación.2. Las herramientas de evaluación miden directamente el logro de los objetivos de evaluación.3. El sistema de evaluación está controlado.	<ol style="list-style-type: none">1. El plan de evaluación.2. Listado de herramientas de evaluación asignadas al plan.3. Proceso para crear nuevas herramientas de evaluación cuando se han anotado vacíos.4. Función nombrada identificada para crear/firmar nuevas herramientas de evaluación.5. Finalice el proceso de nuevas herramientas de evaluación.6. Proceso para verificar y seleccionar las herramientas de evaluación apropiadas existentes.7. Las herramientas de evaluación tienen procedimientos e instrucciones claros.8. Aprobación de los documentos.

En la etapa de diseño usted debería desarrollar herramientas que midan directamente el logro de los objetivos de la evaluación. Las modalidades y herramientas seleccionadas o diseñadas deberían asegurar que las personas candidatas tengan la oportunidad de demostrar sus conocimientos, actitudes, habilidades y comportamientos para que puedan ser medidos efectivamente.

Para que una evaluación logre su objetivo de medir con precisión las competencias, las personas candidatas deberían evaluarse de manera justa y consistente, lo que significa que la evaluación siempre se realiza utilizando los mismos criterios y procedimientos. Esto será garantizado teniendo un sistema de evaluación en marcha. **Para obtener más información sobre los sistemas de evaluación, consulte la norma 4 - evaluación y responsabilidad.**

La **modalidad de evaluación** (a menudo denominada también método de evaluación) se refiere al modelo utilizado para realizar evaluaciones, por ejemplo, pruebas en línea, ejercicios de simulación, portafolios, exámenes orales, pruebas escritas, etc. **Ver acción clave 1.6 para más detalles sobre las modalidades de evaluación.**

Una **herramienta de evaluación** contiene tanto el instrumento como las instrucciones para recopilar e interpretar los datos:

- El (los) instrumento(s) son las preguntas o actividades (desarrolladas sobre la base de la modalidad de evaluación elegida) para la evaluación específica.
- Los procedimientos incluyen información e instrucciones dadas a las personas candidatas para completar la evaluación y al evaluador sobre la evaluación que se llevará a cabo y se registrará.

Por ejemplo, una modalidad de evaluación es una "simulación", mientras que una herramienta de evaluación correspondiente a una "simulación de emergencia en un entorno de inundaciones en Bangladesh", diseñada para evaluar la competencia de las personas candidatas en coordinación ".

Siempre que sea posible, es ideal utilizar modalidades de evaluación y herramientas ampliamente aceptadas por el sector humanitario ya sea por el gobierno o por una autoridad global o regional. Las personas candidatas se beneficiarán más de los resultados de evaluación que son reconocidos por una amplia gama de empleadores. Usted, las organizaciones clientes y las personas candidatas dentro de un país o región se beneficiarán si se alinean con los métodos de evaluación aceptados.

Es muy importante que se elijan las modalidades de evaluación y que las herramientas se seleccionen o diseñen de la manera que mejor aborde la competencia o sus componentes, por ejemplo, para evaluar comportamientos, una simulación sería más útil que una prueba escrita. Las modalidades y herramientas de evaluación también deberían seleccionarse o diseñarse para maximizar el desempeño de las personas candidatas, o al menos no ponerlos en desventaja.

Al seleccionar o desarrollar herramientas y procedimientos de evaluación normalizados, se debería incluir y aplicar de forma coherente la orientación sobre cómo aplicarlos a personas con necesidades de aprendizaje específicas, que de lo contrario podrían estar en desventaja. Esto se debería a que las herramientas y procedimientos de evaluación normalizados pueden poner en desventaja o excluir a algunos las personas candidatas debido a sus necesidades o capacidades específicas, y usted debería hacer ajustes razonables para que las personas candidatas puedan completar las evaluaciones de una manera que no afecte injustamente su desempeño. Por ejemplo, para las personas candidatas con dislexia una prueba escrita puede ser difícil de completar dentro del tiempo asignado. En este caso, usted podría analizar con las personas candidatas qué ajustes se podrían hacer para permitirles completar la evaluación. Estos ajustes pueden incluir tiempo adicional para completar la prueba escrita o realizar la prueba oralmente. **Ver el Anexo 10 para saber más sobre las características de una herramienta de evaluación ideal.**

Para seleccionar las modalidades y herramientas de evaluación más adecuadas usted debería tener en cuenta múltiples elementos: qué competencia se evaluará y qué aspecto de la competencia (conocimiento, habilidades, actitudes o comportamientos, algunos de ellos o todos ellos, a qué nivel de actuación); el tipo de evidencia a recopilar; el contexto; las características de las personas candidatas; si la herramienta es válida, confiable, flexible y justa. Las herramientas de evaluación bien diseñadas deberían proporcionar evidencia de la competencia de las personas candidatas, que es:

- válida: existe una relación clara entre los requisitos de evidencia de la competencia y la evidencia sobre la cual se realiza el juicio de evaluación;
- suficiente - se abordan los criterios de desempeño y la guía de evidencia; competencia demostrada durante un período de tiempo; se abordan todas las dimensiones de la competencia; la competencia en diferentes contextos se demuestra;
- actual: la evidencia demuestra los conocimientos y habilidades actuales de las personas candidatas; y
- auténtico: se puede verificar que la evidencia es el trabajo de las personas candidatas.

Para crear una nueva herramienta de evaluación, se necesitan cuatro pasos principales:

1. **Clarificar el enfoque de la herramienta de evaluación y los requisitos de evidencia:** en función de los objetivos de la evaluación, los criterios relacionados y los marcos de competencias, usted identifica los requisitos de evidencia o la información que muestra que las personas candidatas es competente. Una referencia útil serán los niveles/descriptores de rendimiento **(Ver acción clave 2.2)**
2. **Elija la modalidad de evaluación más adecuada:** usted identifica qué modalidad es la más adecuada para evaluar la competencia y también para satisfacer las necesidades de las personas candidatas. Esta fase es particularmente importante para garantizar que las personas candidatas no estén en desventaja. Por ejemplo, las personas candidatas pueden ser muy hábiles en la coordinación de actividades, pero puede tener dificultades para expresarlo por escrito debido a un bajo nivel de alfabetización en inglés. Otras personas candidatas de diferente origen cultural puede encontrar difícil ser cuestionadas por un evaluador del sexo opuesto. En esta fase, usted debería reflexionar sobre cómo se llevará a cabo la evaluación, quién la administrará, dónde y cuándo, cuáles son las necesidades y capacidades de las personas candidatas.
3. **Diseñar y desarrollar la herramienta de evaluación:** una vez que se elija la modalidad, diseñará una nueva herramienta, respetando los mismos criterios resaltados anteriormente en la selección de herramientas: la evidencia recopilada a través de la herramienta debería ser válida, suficiente, actual y auténtica. Las herramientas difieren y, por lo tanto, su diseño será diferente. Por ejemplo, si la modalidad elegida es la observación directa, una herramienta podría ser una lista de verificación de observación que incluya todos los aspectos relevantes que se observarán. Si la modalidad es la simulación, la herramienta puede incluir un escenario, instrucciones para los evaluadores, instrucciones para las personas candidatas, insumos para la progresión de la simulación, una lista de verificación para el evaluador sobre qué analizar. Las herramientas también se pueden desarrollar utilizando los recursos existentes, por ejemplo, se puede desarrollar una entrevista basada en competencias usando el banco de preguntas, incluido en la Guía CHCF.
4. **Pruebas, revisión y aprobación:** una vez que se hayan desarrollado las nuevas herramientas, se deberían probar y revisar antes de utilizarlas en evaluaciones formales. Las pruebas se pueden llevar a cabo probando las herramientas con voluntarios y obteniendo comentarios tanto de las

personas candidatas voluntarios como de los evaluadores; la revisión puede ser realizada por expertos en el sector/industria que proporcionarán comentarios y mejoras sugeridas sobre las herramientas. Reunirás todos los comentarios y perfeccionarás la herramienta.

Ver Anexo 11 para un proceso más articulado para crear nuevas herramientas de evaluación.

El marco de competencias también puede ser útil para seleccionar o diseñar algunas de las herramientas de evaluación; por ejemplo, el portafolio que las personas candidatas presentará como parte del dossier de elegibilidad. El marco de competencias también es una buena fuente para diseñar herramientas de autoevaluación. Podría ofrecer a las personas candidatas la lista de competencias con algunas preguntas y un sistema de calificación, para que pueda evaluar cómo podría funcionar contra las competencias definidas.

Anexos (Herramientas y plantillas)

Acción clave relevante	Herramienta / Plantilla	Número del anexo
2.3	Lista de verificación adaptada para verificar el proceso de evaluación	Anexo 8
2.3	Plantilla del plan de evaluación	Anexo 9
2.5	Características de una herramienta de evaluación ideal	Anexo 10
2.5	Creando nuevas herramientas	Anexo 11

Anexo 8 - Listado de verificación del proceso de evaluación

Este listado de verificación ayuda a verificar la validez, fiabilidad, equidad y flexibilidad de la evaluación. La validez debería tener la más alta prioridad cuando haces la elección del enfoque. Alcanzar un equilibrio sensato entre todos los principios es la clave. Calcule su evaluación con las siguientes afirmaciones y, si no puede responder sí, vuelva a trabajar el enfoque.

El primero listado de verificación (sobre la validez) fue tomado de la Autoridad para la Formación Nacional Australiana (2002), "Maximización de la confianza en la toma de decisiones de evaluación". Hay más listados de verificación disponibles en el documento.

<https://www.ncver.edu.au/data/assets/file/0015/10086/maximising-confidence-in-assessment-780.pdf> (Último acceso 19 de enero de 2018)

Pregunta	S / N	Comentario
Las tareas de evaluación se basan en actividades y contextos realistas en el lugar de trabajo.		
La evidencia se relaciona directamente con las unidades de competencia, o resultados de aprendizaje, que se evalúan.		
El instrumento evaluará la capacidad de las personas candidatas para alcanzar el nivel de rendimiento requerido por la(s) unidad(es) de competencia.		
Las tareas de evaluación se diseñaron para permitir una evaluación holística e integrada de conocimientos, habilidades y actitudes.		
Se usará más de una tarea y fuente de evidencia como base para el juicio, con		

evidencia extraída de una variedad de actuaciones a lo largo del tiempo cuando sea práctico.		
En la evaluación se considerarán diferentes fuentes de evidencia de conocimiento y habilidades que sustentan la competencia.		
El propósito, los límites y las limitaciones de las interpretaciones que se pueden hacer de la evidencia se han identificado claramente.		
Los métodos e instrumentos seleccionados son apropiados para el sistema de evaluación especificado por la industria (cuando corresponda).		
Donde sea práctico, los métodos y procesos para la evaluación han sido validados por otra persona con experiencia en las competencias que se evalúan.		

Anexo 9 - Plantilla del plan de evaluación

Una plantilla para ser utilizada por el evaluador para determinar el plan de evaluación.

Departamento de Educación, Capacitación y Asuntos de la Juventud (2001), Proyecto de materiales de evaluación del programa de formación - Guía 10: Guía de garantía de calidad para la evaluación http://www.det.act.gov.au/_data/assets/pdf_file/0004/456376/Guide-10.pdf (último acceso el 8 de febrero de 2018)

Plan de evaluación
Tarea de evaluación:
Método de evaluación:
Evaluador(es):
Fecha de evaluación:
Unidades de competencia/ elementos a evaluar:
Breve descripción de la tarea:
Recursos requeridos:
Instrucciones para las personas candidatas:

Anexo 10 - Características ideales de una herramienta de evaluación

La siguiente tabla que describe todos los componentes de una herramienta de evaluación ideal, fue tomada del Consejo Nacional de Calidad de Australia, "Guía para desarrollar herramientas de evaluación", 2009.

http://www.det.act.gov.au/data/assets/pdf_file/0007/801619/Validation-And-ModerationGuideForDevelopingAssessmentTools.pdf (Último acceso el 19 de enero de 2018)

Componente	Descripción
El contexto	El grupo meta y el propósito de la herramienta deberían describirse. Esto debería incluir una descripción de las características del antecedente del grupo meta que pueden afectar el rendimiento de las personas candidatas (por ejemplo, requisitos de lectura y aritmética, experiencia laboral, edad, sexo, etc.).
Mapeo de competencias	Los componentes de la(s) Unidad(es) de Competencia que la herramienta debería cubrir deberían estar descritos en el mapa. Esto podría ser tan simple como un ejercicio de mapeo entre los componentes de la tarea (por ejemplo, cada pregunta de entrevista estructurada) y los componentes dentro de una Unidad o clúster de Unidades de Competencia. El mapeo ayudará a determinar la suficiencia de la evidencia que se recolectará.
La información que debería proporcionarse a las personas candidatas	Describe la(s) tarea(s) que se les proporcionarán a las personas candidatas que brindarán la oportunidad para que las personas candidatas demuestre la competencia. Debería incitarles a decir, hacer, escribir o crear algo.
La evidencia que debería recopilarse de las personas candidatas	Proporciona información sobre la evidencia que debería presentar a las personas candidatas en respuesta a la tarea.
Reglas de toma de decisiones	Las reglas que se utilizarán para: verificar la calidad de la evidencia (es decir, las reglas de evidencia); Juzgue el desempeño de las personas candidatas de acuerdo con el estándar esperado (es decir, los criterios de evidencia); y sintetice evidencia de múltiples fuentes para hacer un juicio general.
Rango y condiciones	Describe cualquier restricción o condiciones específicas para la evaluación tales como ubicación, restricciones de tiempo, calificaciones del evaluador, moneda de evidencia (por ejemplo, evaluaciones basadas en cartera), cantidad de supervisión requerida para realizar la tarea (es decir, que puede ayudar a determinar la autenticidad de la evidencia) etc.
Materiales/recursos requeridos	Describe el acceso a materiales, equipos, etc. que pueden ser necesarios para realizar la tarea.
Intervenciones del	Define la cantidad (si la hay) de asistencia proporcionada.

evaluador	
Ajuste razonable (para mejorar la equidad y la flexibilidad)	Esta sección debería describir las pautas para realizar ajustes razonables en la forma en que se recopila la evidencia del desempeño (por ejemplo, en términos de la información que se proporcionará al las personas candidatas y el tipo de evidencia que se recopilará del las personas candidatas) sin alterar las normas de rendimiento esperadas (como se describe en las reglas de toma de decisiones).
Evidencia de validez	Se debería proporcionar evidencia de validez (como cara, constructo, predictivo, concurrente, consecuente y contenido) para respaldar el uso de la evidencia de evaluación para el propósito definido y el grupo meta de la herramienta.
Evidencia de confiabilidad	Si se utiliza una tarea basada en el desempeño que requiere juicio profesional del evaluador, la evidencia de confiabilidad podría incluir proporcionar evidencia de: el nivel de acuerdo entre dos evaluadores diferentes que han evaluado la misma evidencia de desempeño para un las personas candidatas en particular (es decir, confiabilidad entre evaluadores) ; y el nivel de acuerdo del mismo evaluador que ha evaluado la misma evidencia de desempeño del las personas candidatas, pero en un momento diferente (es decir, confiabilidad intra-evaluador). Si se utilizan elementos de prueba objetivos (por ejemplo, pruebas de opción múltiple) deberían considerarse otras formas de fiabilidad, como la consistencia interna de una prueba (es decir, la fiabilidad interna) así como la equivalencia de dos tareas de evaluación alternativas (es decir, formas paralelas).
Requisitos de registro	El tipo de información que debería registrarse y cómo debería registrarse y almacenarse, incluyendo la duración.
Los requisitos de los informes	Para cada actor clave, los requisitos de los informes deberían especificarse y vincularse con el propósito de la evaluación.

Anexo 11 - Procedimiento para diseñar y desarrollar herramientas de evaluación

Gobierno de Australia, Departamento de educación, empleo y relaciones en el lugar de trabajo (2012), TAEASS502B Diseñar y desarrollar herramientas de evaluación https://training.gov.au/TrainingComponentFiles/TAE10/TAEASS502B_R1.pdf (último acceso el 19 de enero de 2018)

1. Determinar el foco de la herramienta de evaluación	<p>1.1 Identificar el grupo de las personas candidatas meta, los propósitos de la herramienta de evaluación y los contextos en los que se utilizará la herramienta.</p> <p>1.2 Acceder a puntos de referencia relevantes para la evaluación e interpretarlos para establecer la evidencia requerida para demostrar la competencia.</p> <p>1.3 Identificar, acceder e interpretar los requisitos organizativos, legales y éticos y las pautas de contextualización relevantes.</p> <p>1.4 Identificar otra documentación relacionada para contribuir al desarrollo de la herramienta de evaluación.</p>
2. Diseño de la herramienta de	2.1 Seleccionar métodos de evaluación que respalden la recopilación de evidencias definidas, teniendo en cuenta el contexto en el que tendrá lugar la evaluación y el

evaluación	<p>cumplimiento de los principios de evaluación.</p> <p>2.2 Permitir que las personas candidatas muestren o respalden su reclamo para el reconocimiento de sus competencias actuales a través de los métodos de evaluación seleccionados.</p> <p>2.3 Considerar diferentes instrumentos de evaluación para los métodos de evaluación seleccionados para generar opciones para la recolección de evidencia.</p> <p>2.4 Considere cómo se administrarán los instrumentos de evaluación</p>
3. Desarrollar herramienta de evaluación	<p>3.1 Desarrollar instrumentos de evaluación específicos que aborden la evidencia que se recolectará.</p> <p>3.2 Definir y documentar procedimientos claros y específicos que instruyan al evaluador y a las personas candidatas sobre la administración y uso de los instrumentos.</p> <p>3.3 Considerar los requisitos de los reglamentos y procedimientos del sistema de evaluación y abordar las necesidades de almacenamiento y recuperación, y los procedimientos de revisión, evaluación y control de versiones como parte del proceso.</p>
4. Revisar y probar la herramienta de evaluación	<p>4.1 Verificar los borradores de la herramienta de evaluación con los criterios de evaluación y modificar según sea necesario.</p> <p>4.2 Herramienta de evaluación de evidencia para validar contenido y aplicabilidad.</p> <p>4.3 Recopilar y documentar los comentarios de retroalimentación de las personas relevantes involucradas en la prueba.</p> <p>4.4 Hacer enmiendas a la herramienta final en base al análisis de los comentarios de retroalimentación.</p> <p>4.5 Herramienta de evaluación finalizada en el formato correcto y archivada adecuadamente según los reglamentos y procedimientos del sistema de evaluación y los requisitos organizativos, legales y éticos.</p>

Más recursos e información relacionados con la norma 2: diseño

Australian Government (2015), Guide to developing assessment tools

https://www.asqa.gov.au/sites/g/files/net2166/f/Guide_to_developing_assessment_tools.pdf (último acceso el 8 de febrero de 2018)

Australian Government (no date), Fact-sheet “Providing quality training and assessment services to students with disabilities”

<https://www.asqa.gov.au/news-publications/publications/fact-sheets/providing-quality-training-and-assessment-services-students> (último acceso el 8 de febrero de 2018)

Canadian Association for Prior Learning Assessment (2012), Assessing the Skills and Competencies of Internationally Trained Immigrants: A Manual for Regulatory Bodies, Employers and Other Stakeholders <http://capla.ca/assessing-the-skills-and-competencies-of-internationally-trained-immigrants-a-manual-for-regulatory-bodies-employers-and-other-stakeholders-2/> (último acceso el 8 de febrero de 2018)

Este documento proporciona una visión general de las modalidades o métodos de evaluación comunes (autoevaluaciones, exámenes escritos, preguntas orales, demostraciones y observaciones, y portafolios), su propósito, beneficios y desafíos.

Canadian Association for Prior Learning Assessment (2015), Quality Assurance for RPL in Canada - The Manual

<http://capla.ca/rpl-qa-manual/> (último acceso el 8 de febrero de 2018)

Nota: este es un recurso increíble, pero no es gratuito.

CEDEFOP (2015), Directrices europeas para la validación del aprendizaje no formal e informal

<http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/3073> (último acceso el 8 de febrero de 2018)

CHS Alliance (2017), A guide to the Core Humanitarian Competency Framework

<https://www.chsalliance.org/what-we-do/chcf/guide> (último acceso el 8 de febrero de 2018)

Una lista de preguntas amplias y específicas en contra de las seis competencias de dominio del CHCF.

Department of Education, Training and Youth Affairs (2001), Training Package Assessment Materials *Project - Guide 1: Training Package assessment materials kit*

http://www.det.act.gov.au/_data/assets/pdf_file/0006/456351/Guide-1.pdf (last access 6 March 2018)

– Template 8 page 182: Assessment Agreement

Project - Guide 8: Strategies for ensuring consistency in assessment

http://www.det.act.gov.au/_data/assets/pdf_file/0011/456374/Guide-8.pdf (last access 8 February 2018)

Consulte el modelo 5P para garantizar la coherencia en las evaluaciones (personas, proceso, productos, perspectiva y política). Las personas incluyen los evaluadores, gerentes y otro personal asociado con el proceso de evaluación; el proceso describe la planificación, la conducta y la revisión de la evaluación; los productos son los elementos utilizados en la planificación, realización y revisión de evaluaciones; la perspectiva asegura que el servicio de evaluación atienda a los requisitos y las expectativas de la industria, los empleadores y las personas candidatas; la política es la intención declarada sobre cómo se gestionará e implementará el proceso de evaluación.

Project - Guide 10: Quality assurance guide for assessment

Un listado de planificación de la evaluación organizado en 5 secciones para verificar todos los pasos del proceso de planificación y garantizar su integridad.

http://www.det.act.gov.au/_data/assets/pdf_file/0004/456376/Guide-10.pdf (último acceso el 8 de febrero de 2018)

Department of Training and Workforce Development, Western Australia (2013), Designing assessment tools for quality outcomes in VET

<https://www.velgtraining.com/knowledge/download/b385d703-d87d-40eb-b13f-707a859bc888> (último acceso el 8 de febrero de 2018)

Proporciona una definición útil de los principios de evaluación.

England, Wales and Northern Ireland National Qualifications Framework (2011), Accredited qualifications

La información sobre los **descriptores de nivel** se puede encontrar en:

<http://www.accreditedqualifications.org.uk/level-descriptors.html> y el formato en:

http://www.scqf.org.uk/content/files/Level_Descriptors-original_format.doc

Ministerio del Empleo francés (sin fecha), La mise en situation professionnelle en pratique (Prácticas de formación en la práctica):

<http://www.vae.gouv.fr/espace-ressources/fiches-outil/la-mise-en-situation.html> (último acceso el 8 de febrero de 2018)

Esta página (en francés) explica qué es una prueba de situación profesional y proporciona dos ejemplos sobre cómo se puede llevar a cabo, una del sector de empleo y otra del sector educativo.

Government of Western Australia (2013), Designing assessment tools for quality outcomes in VET

https://www.velgtraining.com%2Fknowledge%2Fdownload%2Fb385d703-d87d-40eb-b13f-707a859bc888&usg=AOvVaw3RNumVCGeHiQIVtZLQbO_n (último acceso el 19 de enero de 2018)

Humanitarian Quality Assurance Initiative (2018), HQAI Self-Assessment Manual

Un manual para las organizaciones que realizan una autoevaluación en contra la Norma Humanitaria Esencial.

<http://hqai.org/wp-content/uploads/GUI125-HQAI-self-assessment-Manual-2018-02-01.pdf> (último acceso el 8 de febrero de 2018)

Un ejemplo de un cuadro de calificaciones (aunque para organizaciones y no individuos) - página 12



© Institut Bioforce

Norma 3 – Prestación de servicios de evaluación

Las evoluciones son prestadas de manera eficaz y con exactitud

¿Por qué es importante esta norma?

La prestación eficaz (implementación y facilitación) de los programas de evaluación es esencial para que las personas candidatas y las organizaciones logren sus objetivos de evaluación. Esta etapa del proceso de evaluación es de especial importancia para las personas candidatas. Aquí el proveedor tiene la oportunidad de demostrar los procesos de alta calidad empleados durante las etapas de análisis y diseño.

La ejecución eficaz de los **programas** requiere garantizar que los programas se implementen según lo planeado de acuerdo con los parámetros acordados, al mismo tiempo que se realizan las adaptaciones adecuadas para las personas candidatas y se proporcione suficiente apoyo personalizado a las personas para garantizar que se satisfagan sus necesidades.

Orientación general

La entrega de programas se relaciona con asegurar que un programa de evaluación se implemente según lo planificado, de acuerdo con el cronograma acordado y cubriendo el contenido acordado, y asegurando que el trayecto de las personas candidatas sea eficazmente respaldado para que pueda alcanzar el objetivo de la evaluación.

Buenas prácticas

Ambiente seguro - Bioforce

Una vez que son elegibles, las personas candidatas tienen un "acompañamiento" (soporte de 3 horas gratis en grupo en formato Skype.

Si quieren sesiones privadas: tienen que pagar a BIOFORCE por este servicio.

BIOFORCE creó y fomenta un grupo de "acompañantes" (tutores) dentro de la organización o identifica entrenadores/as externos/as.

BIOFORCE ofrece formación para estos tutores y apoyo continuo con sesiones de reciclaje para realizar revisiones posteriores a la acción (AAR, por sus siglas en inglés), que contribuyen a la práctica futura.

Son los RRHH quien reclutan y selecciona a los "acompañantes".

Para implementar un programa de evaluación de manera eficaz, debería asegurarse de que el entorno de evaluación (el espacio físico o virtual en el que tiene lugar la evaluación) y los recursos sean suficientes, accesibles y adaptados a las organizaciones y las personas candidatas meta y deberían permitir el apoyo a las personas candidatas antes, durante y después de la evaluación.

Para los programas que se facilitan (presencialmente o de forma remota), el papel del evaluador es crucial. Los evaluadores deberían tener una amplia gama de competencias, habilidades y experiencias que incluyen: habilidades de entrevista y evaluación, capacidad de seguir un proceso normalizado y los criterios establecidos para servicios bien entregados, habilidades sólidas de comunicación transcultural, comprensión de las normas profesionales de la práctica, escritura de informes, fuertes habilidades interpersonales y la capacidad de construir una relación con las personas de forma rápida y eficaz. Además, deberían demostrar respeto por los puntos de vista, las opiniones y las experiencias de las personas candidatas: por ejemplo, al obtener y reconocer activamente los conocimientos, habilidades y experiencias existentes de las personas candidatas.

Es necesario un código de práctica para realizar evaluaciones e interpretar los resultados para garantizar evaluaciones eficaces y precisas. El código establece reglas de participación (como el formador no puede ser también evaluador), define las funciones y responsabilidades de los evaluadores antes, durante y después del ejercicio de evaluación real (por ejemplo, durante la evaluación; debería haber un observador externo, un evaluador y un moderador para garantizar un ambiente seguro). Ver el anexo 12 - [un ejemplo de código de práctica](#).

Usted debería contar con mecanismos de aseguramiento de la calidad para garantizar que los evaluadores funcionen de manera eficaz: esto implica realizar observaciones, analizar los comentarios de las personas candidatas y de la organización y proporcionar comentarios de retroalimentación a los evaluadores sobre su desempeño. Los evaluadores y los proveedores de evaluaciones que los utilizan deberían garantizar que su conocimiento y experiencia se mantienen actualizados. [Se pueden encontrar más detalles en la norma: recursos, acción clave 6.3.](#)

Orientación específica relacionada con cada acción clave

Acción clave 3.1 Realizar evaluaciones según lo diseñado

Medidas de calidad	Indicadores de calidad sugeridos
1. Evidencia auditable está disponible para mostrar que las evaluaciones se han llevado a cabo según lo diseñado.	<ol style="list-style-type: none">1. Reglamentos de evaluación.2. Registros de observación.3. Sesiones de preparación del personal/ comunicaciones.4. Comunicaciones hacia y desde el personal con disponibilidad de recursos.5. Comunicaciones en caso de cualquier cambio requerido.6. Comentarios de retroalimentación de las personas candidatas.7. Comentarios retroalimentación del personal.8. Listados de verificación que confirman lo que sucedió.9. Reuniones con evaluadores/las personas candidatas después de la evaluación.10. Registros de que se ha seguido el plan de evaluación.11. Proceso para verificar, tanto durante como después de la evaluación, que se ha seguido el diseño.12. Personal de evaluación calificado y competente.

Es su responsabilidad garantizar que todos los recursos, incluidos el personal, los recursos físicos y las plataformas de evaluación en línea, estén preparados, listos y sean funcionales para implementar programas de evaluación a las personas candidatas relevantes según lo previsto. Esto significa que los programas se implementan en el momento y de la manera prevista y que apoyan a las personas candidatas para alcanzar los objetivos de evaluación tal como se diseñaron. **Se puede encontrar más información sobre los recursos en la norma 5.**

En evaluaciones facilitadas (donde las personas candidatas interactúan con los evaluadores en situaciones presenciales), es particularmente importante que el evaluador esté bien preparado. Deberían conocer la información relevante sobre las personas candidatas; deberían estar al día con los

últimos desarrollos relevantes para el tema; y deberían haberse familiarizado con los objetivos de evaluación, los requisitos, las actividades programadas y planificadas del programa según lo establecido en los planes de evaluación. Del mismo modo, el personal administrativo debería mostrar un comportamiento de principios en todo momento y contribuir a un entorno de apoyo para las personas candidatas.

Es inevitable que a veces haya retrasos o cambios necesarios en un programa planificado de actividades. Estos deberían ser comunicados a las personas candidatas con la mayor antelación posible.

La implementación del programa de evaluación tal como está diseñado no impide realizar adaptaciones basadas en las necesidades de las personas candidatas. Las adaptaciones para apoyar a las personas candidatas, como la alteración de la elección de las actividades, el ajuste de los tiempos o la provisión de ejemplos alternativos y estudios de casos, deberían hacerse de tal manera que las personas candidatas aún puedan alcanzar los objetivos de evaluación previstos.

Acción clave 3.2 Asegúrese de que los resultados de las evaluaciones se interpretan de manera normalizada e imparcial, y que se basan en evidencias

Medidas de calidad	Indicadores de calidad sugeridos
<p>1. La evidencia auditable está disponible para mostrar que las evaluaciones fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> - basadas en la evidencia - normalizadas y - imparciales 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las evidencias de las personas candidatas se mantienen por un período de tiempo definido. 2. La evidencia se asigna a las decisiones de evaluación (por ejemplo, calificaciones, hoja de cálculo, informes). 3. Proceso para realizar ejercicios de normalización. 4. Perfiles de evaluación. 5. Registros de reuniones de jurados / evaluadores para discutir los resultados de la evaluación. 6. Proceso para marcado cruzado. 7. Proceso para comparar o producir esquemas de marca. 8. Proceso de triangulación contra otros informes relevantes o resultados de otras evaluaciones. 9. Proceso para interpretar los resultados de la evaluación. 10. Rol denominado con responsabilidad por la evaluación.

La normalización en la evaluación tiene que ver con la consistencia. La consistencia se refiere a los mismos juicios que se realizan en el mismo contexto o en contextos similares cada vez que se realiza una evaluación particular. Debería documentar los procesos requeridos y asegurarse de que todo el personal de evaluación esté formado en la implementación de evaluaciones en consecuencia.

Todos los nuevos evaluadores/miembros del jurado deberían ser entrenados en los principios, políticas y procedimientos de la organización en relación con la entrega de evaluaciones. Como parte de la formación, los evaluadores deberían ser conscientes de la importancia de la imparcialidad en las evaluaciones, es decir, el proceso de evaluación no debería de ninguna manera impedir o beneficiar a un individuo.

Los evaluadores usan los descriptores y los criterios durante la evaluación para determinar a qué nivel las personas candidatas cumplen con los criterios. Los descriptores y los criterios también sirven como una herramienta valiosa para proporcionar retroalimentación específica y motivacional al final de un proceso de evaluación.

El uso de jurados es un enfoque común para garantizar la imparcialidad en las evaluaciones. Los jurados son un pequeño grupo representativo de evaluadores que poseen las habilidades requeridas para juzgar a las personas candidatas según los criterios de evaluación. Tendrán que tener colectivamente habilidades de evaluador y dominio del tema de las competencias.

Los principios comúnmente aceptados de comportamiento del jurado son:

- neutralidad hacia las personas candidatas;
- la objetividad de la evaluación;
- respeto por la confidencialidad;
- igualdad de trato;
- la solidaridad de la decisión del jurado.

Los evaluadores individuales y/o los miembros del jurado deberían cumplir estrictas normas éticas que garanticen un servicio de evaluación profesional y equidad para todas las personas candidatas. Usted debería crear una declaración ética para ser firmada por los evaluadores y los miembros del jurado para garantizar la responsabilidad y la equidad. [\(Ver anexo 13 con un ejemplo de declaración ética\)](#)

Acción clave 3.3 Crear un entorno seguro para la prestación de evaluaciones claras normalizadas e imparciales

Medidas de calidad	Indicadores de calidad sugeridos
<ol style="list-style-type: none">1. Documentos que muestran cómo se ha creado un entorno seguro.2. Se realizan evaluaciones normalizadas e imparciales. (Referencia cruzada a 3.2 y 3.4).	<ol style="list-style-type: none">1. Reglamentos de seguridad.2. Registros de la sesión de entrenamiento de nuevos evaluadores/miembros del jurado3. Proceso de evaluaciones de riesgos.4. Directrices publicadas sobre seguridad para las personas candidatas y el personal.5. Proceso para verificar el medioambiente para garantizar la seguridad del personal y las personas candidatas.6. Métodos y procesos para fomentar una cultura de confianza y apertura.7. Entrevistas con las personas candidatas y personal.8. Investigación de la seguridad del medio ambiente.9. Rol denominado con responsabilidad por la seguridad.

Las personas candidatas deberían sentir que reciben apoyo para alcanzar su potencial a lo largo de la prestación de evaluaciones a través de su tratamiento por los miembros del personal de evaluación (evaluadores y personal administrativo). Establezca un clima de confianza donde tanto los evaluadores como las personas candidatas confíen en sus roles y se den cuenta del valor de seguir los protocolos de evaluación establecidos. El personal de evaluación debería adoptar una actitud de bienvenida hacia las personas candidatas. El personal de evaluación debería tener cuidado de no infantilizar las personas candidatas. Son profesionales adultos que buscan el reconocimiento de su dominio profesional de las competencias.

Algunos principios deontológicos que el proveedor puede considerar son:

- consentimiento del beneficiario;
- respeto por el secreto profesional;
- respeto por la privacidad;
- acuerdo del beneficiario para comunicar los resultados a un tercero;
- destrucción de documentos al final de la evaluación.



© Institut Bioforce

Acción clave 3.4 Establecer medidas razonables para garantizar que las personas candidatas estén a salvo y seguros y que su bienestar esté protegido.

Medidas de calidad	Indicadores de calidad sugeridos
<p>1. Se han tomado medidas razonables para asegurar la seguridad, protección y bienestar de las personas candidatas</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reglamento de seguridad. 2. Proceso de evaluaciones de riesgos. 3. Listado de medidas tomadas para cambiar o adaptar las condiciones para asegurar: <ol style="list-style-type: none"> a) seguridad, b) protección y c) bienestar 4. Proceso para verificar la seguridad y la idoneidad para el propósito de los recursos y la disponibilidad del lugar. 5. Investigación de situaciones políticas nacionales y locales y el riesgo asociado. 6. Duración apropiada de la evaluación. 7. Entrevistas con las personas candidatas y personal. 8. Proceso para tomar medidas para mitigar el riesgo de las situaciones políticas nacionales y locales. 9. Rol denominado con responsabilidad por la seguridad, protección y el bienestar de las personas candidatas.

Mientras dure el proceso de evaluación, especialmente si este se entrega presencialmente, usted tiene la responsabilidad de garantizar la seguridad, protección y el bienestar de las personas candidatas. Los riesgos pueden surgir de una amplia variedad de factores tales como: actividades mal diseñadas, conducidas o explicadas; un entorno de evaluación o espacio que no es lo suficientemente seguro en términos del entorno físico y el equipo o la estructura; un espacio que no se encuentra en un lugar seguro y que puede exponer a las personas candidatas a amenazas contra su persona o propiedad; contenido o actividades que pueden poner a las personas candidatas en riesgo debido a la naturaleza sensible de los temas y las amenazas pueden surgir a la seguridad o el bienestar de las personas candidatas debido a temas e ideas que se les pide compartir o incluso debido a su asistencia. Estas consideraciones también se aplican en las evaluaciones en línea, y los proveedores de evaluaciones deberían ser conscientes del impacto de un proceso de evaluación en aquellos que se están evaluando a distancia.

Usted puede considerar los siguientes ejemplos para garantizar la seguridad, protección y el bienestar:

- Los evaluadores no deberían pedirles a las personas candidatas que participen en actividades que impacten negativamente en su seguridad, protección o bienestar: las actividades deberían llevarse a cabo de manera segura con instrucciones claras; por ejemplo, los temas delicados, políticos o tabú deberían abordarse con cautela y las personas candidatas no deberían ser obligados a compartir ideas ni participar en actividades que puedan representar un riesgo para ellos.
- El entorno y el equipo de evaluación no deberían representar ningún riesgo para la seguridad de ninguno de las personas candidatas: no debería haber riesgos de tropiezos, el equipo electrónico debería haberse probado recientemente, los muebles que las personas candidatas deberían usar deberían estar en buen estado; en los programas de evaluación con equipos, tales como en las evaluaciones de seguridad personal, todos los equipos deberían someterse a pruebas con regularidad, y los evaluadores deberían ser entrenados en su uso.
- El espacio debería ser estructuralmente sólido, bien asegurado y ubicado en un área que no represente una amenaza a la seguridad de las personas candidatas.

En algunos casos, se puede considerar que debería haber soporte adicional disponible o cercano si algo sale mal. Por ejemplo, un botiquín de primeros auxilios debería estar disponible, y los evaluadores deberían saber dónde buscar ayuda médica o de primeros auxilios si es necesario. En los cursos que colocan a los alumnos en situaciones estresantes para prepararlos para un ambiente extremo u hostil, los evaluadores deberían ser conscientes de los signos de angustia psicológica y deberían poder sacar a las personas candidatas de una situación antes de que su bienestar se vea comprometido. También deberían saber a dónde remitir a las personas candidatas para recibir apoyo adicional si es necesario. Es importante que cualquier énfasis que las personas candidatas experimenten en este tipo de evaluación esté dentro de los límites razonables, de modo que contribuya a la capacidad de medir la competencia en lugar de crear angustia o trauma.

En general, es posible que las personas candidatas no proporcionen información precisa si no son tratados correctamente y si no se garantiza la seguridad y el bienestar.

Acción clave 3.5 Hacer un seguimiento del progreso de las personas candidatas

Medidas de calidad	Indicadores de calidad sugeridos
Existen registros auditables para demostrar que la participación y el rendimiento de las personas candidatas se han evaluado con precisión (Referencia cruzada a 2.2 y 3.6).	<ol style="list-style-type: none">1. Reglamento de evaluación.2. Registros de asistencia a evaluaciones.3. Informes de progreso de las personas candidatas.4. Suficiencia de asistencia confirmada en la documentación.5. Proceso para registrar el resultado del desempeño en el registro de evaluación de cada las personas candidatas. (Referencia cruzada a 2.2).6. Reconocimiento del rendimiento. (Referencia cruzada a 3.6).

Registrar el rendimiento de las personas candidatas significa: verificar el progreso frente a los objetivos de la evaluación; hacer registros claros que sean adecuados para compartir y almacenar para futuras referencias; hacer un seguimiento por igual a todos las personas candidatas; establecer sistemas para verificar la identidad de las personas candidatas; establecer sistemas para asegurar que el trabajo se complete siguiendo las pautas acordadas (por ejemplo, si hay una evaluación de libro cerrado, habrá un mecanismo establecido para asegurar que las personas candidatas no tengan acceso a sus materiales de aprendizaje durante la evaluación).

El seguimiento del progreso de las personas candidatas debería ser participativo con las aportaciones del evaluador y las personas candidatas. El evaluador debería proporcionar comentarios de retroalimentación oportunos y específicos a las personas candidatas sobre su progreso. En el caso de las evaluaciones facilitadas y no facilitadas, las personas candidatas deberían ser conscientes de cómo se han desempeñado en las tareas y recibir comentarios de retroalimentación sobre cómo podrían mejorar de manera oportuna.

Después de que se haya completado el paso de evaluación final, se determinan los resultados de la evaluación. Los resultados de la evaluación comparan las competencias requeridas con las competencias existentes de las personas candidatas. El rendimiento de las personas candidatas en una evaluación normalmente conduce a uno de los siguientes resultados:

- **Validación parcial:** el jurado/evaluador(es) identifica las habilidades, competencias y conocimientos que se han cumplido y aquellos que serán objeto de una evaluación adicional necesaria para la validación completa.
- **Validación completa:** el jurado/evaluador(es) reconoce que las personas candidatas tiene las competencias requeridas para obtener el reconocimiento de logro. Los reconocimientos pueden incluir: una insignia, diploma, título, certificado, etc.
- **Denegación de validación:** el jurado/evaluador(es) determina que los logros no se corresponden con el nivel de habilidades, conocimientos y comportamientos requeridos.

Los resultados deberían ser validados por un proceso acordado e imparcial.

Acción clave 3.6 Presentar informes de evaluación (e insignias y certificados reconocidos, si están disponibles)

Medidas de calidad	Indicadores de calidad sugeridos
<ol style="list-style-type: none"> 1. Los registros muestran que se han entregado resultados de evaluación precisos a las personas candidatas. 2. Existen registros auditables para mostrar que, cuando estén disponibles, las insignias/certificados reconocidos se han emitido con precisión a las personas candidatas. 3. Vinculado al cuerpo de reconocimiento. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Política de aseguramiento de calidad. 2. Registros de evaluación precisos, auditables y accesibles (Referencia cruzada a 3.5). 3. Informes de evaluación. 4. Los resultados de la evaluación se registran y la calidad se garantiza mediante un proceso publicado. 5. Comunicaciones que muestran los informes de evaluación entregados a las partes interesadas (por ejemplo, organizaciones, individuos). 6. Posesión de insignias/certificados definidos. 7. Proceso para controlar la emisión de insignias/certificados. 8. Proceso para garantizar la seguridad de las insignias/certificados. 9. Instalaciones de almacenamiento seguras.

Cada las personas candidatas que participa en la evaluación debería recibir un informe de evaluación. Los informes de evaluación deberían proporcionar información que ayude a las personas candidatas a identificar el nivel que han alcanzado en el objetivo de evaluación.

Cuando se entregan informes de evaluación, es importante seleccionar un canal de comunicación adecuado y garantizar que los diplomas, títulos o certificados oficiales se gestionen de forma segura. Cualquier canal utilizado debería ser apropiado en el contexto y sensible al derecho de privacidad de las personas candidatas. **Consulte la norma 6 para obtener más información sobre cómo comunicarse con sensibilidad.**

Cuando las organizaciones hayan financiado la participación de las personas candidatas en la evaluación, los resultados de la evaluación pueden entregarse directamente a la organización si esto se ha acordado previamente. Por ejemplo, el departamento de recursos humanos de la organización cliente puede recibir los resultados de la evaluación de las personas candidatas y usarlos para informar una decisión sobre el reclutamiento de las personas candidatas o una promoción dentro de la organización. Los resultados de la evaluación también pueden ayudar a las organizaciones a brindar a las personas candidatas oportunidades y consejos de desarrollo profesional relevantes. Las personas candidatas deberían ser informados, desde el principio, de cómo y a quién se entregarán los informes de evaluación.

Cuando las personas candidatas tienen una evaluación exitosa, el informe de evaluación debería contener detalles sobre sus resultados y la forma de reconocimiento que recibirán. Los comentarios sobre el éxito ayudan a las personas a decidir sobre sus próximos pasos. Un informe de evaluación donde las personas candidatas ha sido exitosas debería contener, pero no limitarse a: comentarios de retroalimentación constructivos detallados sobre éxitos y áreas donde se podría mejorar el rendimiento y el reconocimiento oficial de la evaluación, que puede ser en forma de crédito académico, licencia y/o certificación.

En el caso de una evaluación parcial o sin éxito, las personas candidatas deberían recibir información específica sobre los criterios que no cumplieron. El informe debería contener una explicación de la evidencia incompleta y/o lagunas de aprendizaje que deberían abordarse para cumplir con los criterios. Las personas candidatas pueden prepararse para una nueva evaluación, ya sea por autoaprendizaje, formación adicional o asignaciones de trabajo, o para elegir un camino alternativo.

Anexos (herramientas y plantillas)

Acción clave relevante	Herramienta/Plantilla	Número del anexo
Orientación general	Ejemplo de código de práctica	Anexo 12
3.2	Muestra de declaración ética	Anexo 13
3.6	Informe de una plantilla de evaluación	Anexo 14

Anexo 12 Ejemplo de código de práctica

Anexo 13 Declaración ética

(adaptada de: http://www.vae.gouv.fr/IMG/pdf/charte_deontologique_jury.pdf)

Anexo 14 Informe de una plantilla evaluación

Más recursos e información relacionados con la norma 3: prestación de servicios de evaluación.

American Psychological Association (2014) "The Standards for educational and Psychological Testing"

<http://www.apa.org/science/programs/testing/standards.aspx>

Listado de recursos disponibles sobre seguridad y protección:

<https://sites.google.com/site/ngosecurity/safety&securitymanuals>

CARE (2004) "CARE International SAFETY & SECURITY HANDBOOK"

<https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/care-safety-and-security-handbook.pdf>

Norma 4 - Evaluación y rendición de cuentas

La calidad de los servicios de evaluación es mantenida y mejorada

¿Por qué es importante esta norma?

Los procesos eficaces de evaluación y rendición de cuentas garantizan que los servicios de evaluación respondan a las necesidades de las organizaciones de las personas candidatas y clientes.

Los procesos que miden sistemáticamente la calidad de los servicios ofrecidos y se integran en un ciclo continuo de revisión y mejora, aseguran que los servicios ofrecidos son relevantes, apropiados y basados en las necesidades.

La rendición de cuentas a las personas candidatas es un componente esencial de la calidad. Debería contar con mecanismos establecidos y personal designado para obtener y responder a los comentarios de las personas candidatas y las organizaciones y para tratar las quejas.

Buenas prácticas

La importancia de la calidad y la rendición de cuentas en la acción humanitaria se destaca por las numerosas iniciativas que han surgido a lo largo de los años. Algunos de ellos aún están activos, otros han evolucionado o se han fusionado:

- Proyecto Esfera;
- La CHS Alliance y su Marco de Competencias Básicas del Trabajo Humanitario en calidad y rendición de cuentas;
- Asociación Internacional de responsabilidad Humanitaria (HAP por sus siglas en inglés) – fusionada con CHS Alliance;
- People in Aid – fusionado con CHS Alliance;
- Active Learning Network for Accountability and performance in Humanitarian Action (ALNAP)
- Humanitarian Quality Assurance Initiative.

El listado no es exhaustivo ya que hay muchas más organizaciones e iniciativas, así como proyectos, centrados en la calidad y la responsabilidad.

Orientación general

Usted debería contar con políticas y procesos para garantizar la calidad constante de sus servicios y que esta calidad se mantenga y mejore a través del seguimiento y la evaluación.

La calidad de los servicios es primordial no solo en sí misma sino también por la naturaleza particular de la acción humanitaria, que en última instancia respalda a través de sus servicios, ya que los trabajadores humanitarios atienden a poblaciones vulnerables y poblaciones afectadas por las crisis. Es imperativo que proporcionen servicios de la más alta calidad a las personas que ya sufren o están en peligro.

En este sentido, el seguimiento y la evaluación son herramientas eficaces para mejorar la calidad, ya que le permiten verificar y mejorar continuamente su oferta. También puede participar en la certificación de calidad. *El manual de calidad y la herramienta de autoevaluación brindan una guía útil sobre el aseguramiento de la calidad.*

Para garantizar que la calidad de los servicios de evaluación se mantenga y mejore, usted puede participar en el diseño de sistemas de seguimiento y evaluación participativos y proporcionales, a través de los cuales recopilará comentarios y observaciones sobre sus servicios. Los mecanismos de retroalimentación accesibles y transparentes también son importantes por la misma razón, lo que permite el intercambio de ideas sobre cómo mejorar. Los comentarios también pueden ser negativos, y usted podrá tratar las preocupaciones y quejas planteadas sobre su desempeño y servicios. Finalmente, todos los comentarios positivos y negativos, revisiones, análisis de desempeño y lecciones aprendidas se usarán para impulsar la mejora continua de los servicios de evaluación.

Este capítulo cubre el seguimiento y la evaluación de los servicios de evaluación. *Consulte la norma 3: prestación de servicios de evaluación para obtener más información sobre la supervisión de la participación de las personas candidatas en la evaluación.*

Orientación específica relacionada con cada acción clave

Acción clave 4.1 Diseñar y poner en práctica métodos de seguimiento y evaluación de los servicios de evaluación

Medidas de calidad	Indicadores de calidad sugeridos
<ol style="list-style-type: none">1. Se comunican las políticas y procedimientos de seguimiento y evaluación.2. El seguimiento y la evaluación se llevan a cabo.	<ol style="list-style-type: none">1. Políticas de seguimiento y evaluación (incluyendo el período de revisión de la política).2. Calendario o cronograma de cuándo se realiza el seguimiento y la evaluación.3. Rol denominado con la responsabilidad por el diseño y el desempeño del seguimiento y la evaluación.4. Registros y herramientas para mostrar el seguimiento y la evaluación proporcionada (por ejemplo, cuestionarios, encuestas, entrevistas con el personal y las personas candidatas, registros de las reuniones realizadas al final de las evaluaciones).5. Comentarios de retroalimentación de las personas candidatas, personal y organizaciones.6. Conformidad con las leyes locales de protección de datos.7. Proceso de seguimiento y evaluación.8. Reuniones con el personal y las personas candidatas.

El seguimiento y la evaluación son dos herramientas poderosas para gestionar la calidad de los servicios de evaluación. Son componentes complementarios que forman parte de un sólido sistema de garantía de calidad, y cada uno de ellos tiene una función diferente en el apoyo de la calidad. Las diferencias clave son:

- **El seguimiento** es un proceso continuo para medir el progreso hacia el logro de los resultados planificados. El seguimiento le permite verificar si los servicios se están presentando según lo planificado e identificar tendencias o problemas emergentes.
- **La evaluación** se realiza periódicamente, o en momentos determinados, por ejemplo, al final de la prestación del servicio, y tiene como objetivo evaluar los resultados obtenidos en comparación con los esperados.

Tanto el seguimiento como la evaluación le permiten recopilar comentarios sobre diferentes aspectos de los servicios y procesos de evaluación, y esta información se puede usar para verificar la calidad e identificar y brindar mejoras a los servicios. Usted debería tratar de establecer mecanismos sistemáticos, pero simples, oportunos y participativos para hacer un seguimiento del progreso y evaluar la calidad y eficacia de sus servicios.

Usted debería siempre desarrollar e implementar una **política de seguimiento y evaluación**, incluso en un formato básico. Dependiendo de su estructura y la extensión de sus recursos y servicios, la política de M&E (por sus siglas en inglés), podría incluir la política de preocupaciones y quejas (**ver acción clave 4.3**) o podría haber una separada.

La política debería resaltar como mínimo:

- **Objetivo:** cuál es el propósito de M&E para usted.
- **Estructuras/roles organizativos con funciones de M&E:** quién es responsable de qué y en qué rol.
- **Marco de M&E:** la política debería exigir la elaboración de un marco de M&E que indique suposiciones, procesos, entradas y salidas
- **Marco de tiempo:** indique el cronograma esperado para el seguimiento regular y las evaluaciones periódicas, así como las condiciones para las evaluaciones extraordinarias.
- **Uso de resultados:** cómo se utilizan los resultados de los ejercicios de seguimiento y evaluación internos y externos para mejorar los servicios.
- **Registro y uso de datos:** indica qué datos se recopilan, cómo se registran y almacenan, cómo se usan, todo esto en relación con la ley local de protección de datos.

Usted establecería su propio proceso de seguimiento y evaluación, según lo establecido en la política de M&E, los servicios que brinda, los recursos que tiene disponibles y otros factores.

El **seguimiento y la evaluación participativa** pueden tomar muchas formas, y el nivel de participación que sea apropiado variará según el tipo de evaluación y el contexto. Como mínimo, los miembros internos del personal y los que utilizan los servicios de evaluación deberían tener una oportunidad activa de proporcionar comentarios. Considerando que, para un enfoque fuertemente participativo de seguimiento y evaluación, el personal, las personas candidatas y las organizaciones deberían participar en el diseño de los mecanismos y herramientas de seguimiento y evaluación, incluida la toma de decisiones sobre lo que se hará seguimiento y lo evaluado. Evaluaciones externas e independientes también deberían tener lugar regularmente. **La acción clave 4.4 explica en detalle cómo se utilizan los resultados del seguimiento y la evaluación.**

El tiempo y los recursos asignados para el seguimiento y la evaluación deberían ser proporcionales a su tamaño y al alcance de su trabajo y del servicio brindado; sin embargo, debería garantizarse un nivel mínimo tal como se define en su política de seguimiento y evaluación. Se debería considerar

cuidadosamente la cantidad de tiempo que el personal, las personas candidatas y las organizaciones deberían dedicar a las actividades de seguimiento y evaluación, así como a los datos que realmente se necesitan y cómo se usarán. Como regla general, usted no debería recopilar datos que no usará. La claridad sobre el uso previsto y los usuarios de los datos debería determinar qué se recopila y cómo se presenta. Los datos deberían presentarse en un breve formato accesible que facilite el intercambio y la toma de decisiones. Se deberían cumplir las leyes locales de protección de datos al recopilar, almacenar y usar datos. *Vea la acción clave 7.3 en administración.*

Un seguimiento y evaluación eficaz selecciona métodos y herramientas adecuados para el contexto, combinando datos cualitativos y cuantitativos según corresponda. Los diferentes enfoques y herramientas se adaptan a diferentes propósitos de rendimiento, evaluación o rendición de cuentas. Se pueden usar una variedad de métodos que incluyen autoevaluaciones, auditorías externas, ejercicios de escucha, herramientas de aseguramiento de la calidad y ejercicios internos de aprendizaje y reflexión. *La sección "más recursos e información" proporciona algunos ejemplos útiles.*

Acción clave 4.2 Usar métodos transparentes y accesibles para recibir y dar comentarios de retroalimentación abiertos

Medidas de calidad	Indicadores de calidad sugeridos
<ol style="list-style-type: none"> 1. Los comentarios de retroalimentación abierta han sido dados y recibidos. 2. Los mecanismos de retroalimentación son transparentes y accesibles. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Política de evaluación. 2. Formación del personal sobre cómo dar y recibir comentarios abiertos. 3. Los métodos para recibir o proporcionar comentarios son publicados y accesibles (por ejemplo, carteles, manuales, sitio web, literatura de programas). 4. Resultado comunicado de los cuestionarios y/o encuestas. 5. Entrevistas con las personas candidatas y personal. 6. Uso y usuarios planeados de los datos comunicados. 7. Proceso para recibir y dar retroalimentación abierta

Un mecanismo de retroalimentación es un sistema formal diseñado y utilizado para permitir que los destinatarios de los servicios brinden información y opiniones sobre su experiencia (en este caso, sobre usted y sus servicios). La retroalimentación se utiliza para mejorar los servicios ofrecidos, su eficacia, su eficiencia o para otros fines generalmente con el objetivo de mejorar la calidad.

Los mecanismos de retroalimentación deberían ser accesibles y sencillos, y se debería alentar a todas las personas candidatas y organizaciones a que compartan comentarios sobre su experiencia y los servicios que han utilizado. La retroalimentación a menudo se realiza mediante seguimiento y evaluación (por ejemplo, un formulario que deberían completar las personas candidatas o la organización sobre la experiencia de evaluación, la calidad de los servicios prestados, la calidad de la instalación y cualquier otro asunto que desee hacer seguimiento), pero a veces se generará espontáneamente o fuera de las actividades de seguimiento y evaluación. En cualquier caso, debería tener un mecanismo para registrar los comentarios y usarlo para contribuir a la revisión de sus servicios. Es importante que el personal que probablemente reciba retroalimentación, ya sea por su rol designado (por ejemplo, un jefe de M&E) o por su contacto frecuente con las partes interesadas (por ejemplo, evaluadores) esté adecuadamente formado sobre cómo dar y recibir retroalimentación, y conoce la política sobre cómo se manejan los comentarios.

Los mecanismos de retroalimentación pueden explicarse y ponerse a disposición de los usuarios a través de carteles, manuales, sitios web y formularios, entre otros. Deberían tomarse medidas para permitir que las personas con capacidades diferentes brinden retroalimentación (por ejemplo, no solo por escrito).

Ser abierto y transparente sobre los resultados de seguimiento aumenta su responsabilidad ante las personas candidatas y las organizaciones. En primer lugar, los resultados de los cuestionarios y las encuestas deberían comunicarse, al menos en forma agregada. Al mismo tiempo, la administración de las expectativas es importante, ya que las personas candidatas, las organizaciones clientes o el personal pueden creer que sus comentarios automáticamente darán como resultado el resultado deseado. Debería tener cuidado de ser honesto y transparente sobre cómo se usarán los comentarios para evitar generar frustración y desilusión. Esto se puede explicar en la política de M&E (**Ver acción clave 4.1**)

El sistema humanitario ha avanzado mucho en los últimos años en el diseño de mecanismos de retroalimentación; generalmente están destinados a la población objetivo y a los beneficiarios de diferentes servicios, sin embargo, su ejemplo podría servir de inspiración para diseñar mecanismos de retroalimentación útiles para usted. Un estudio sobre mecanismos de retroalimentación humanitaria sugiere como características deseables:

- Reevaluación periódica y ajustes;
- Adecuación cultural/contexto;
- Configuración de expectativa y conocimiento;
- Colección de comentarios;
- Verificación y análisis de información de retroalimentación;
- Reconocimiento de retroalimentación, respuesta y utilización;
- Apoyo individual y organizacional.

Se pueden encontrar más ejemplos y orientación sobre los mecanismos de retroalimentación en "recursos e información adicionales".

Un **sistema de evaluación** es un proceso controlado y ordenado diseñado para asegurar que las decisiones de evaluación tomadas en relación con muchas personas, por muchos evaluadores, en muchas situaciones sean consistentes, justas, válidas y confiables.⁵ Usted debería desarrollar un sistema/mecanismo de evaluación que incluya:

- herramientas y métodos de evaluación normalizados.
- un guía que describa los procedimientos de evaluación si la evaluación debería ser realizada en persona.
- un mecanismo para moderar el trabajo de calificadores y evaluadores para asegurar que tomen decisiones normalizadas.
- un mecanismo para compartir los resultados de la evaluación con las personas candidatas.

Acción clave 4.3 Registrar y tratar las preocupaciones y quejas

Medidas de calidad	Indicadores de calidad sugeridos
<ol style="list-style-type: none">1. Existe una política de preocupaciones y quejas documentada, comunicada e implementada.2. Las preocupaciones y las quejas se resuelven.	<ol style="list-style-type: none">1. Política de preocupaciones/quejas.2. Proceso documentado y limitado por tiempo de quejas/preocupaciones.3. Política de quejas / preocupaciones comunicada (por ejemplo, en manuales, sitio web, materiales de evaluación, carteles).4. Cuando utilizadas, evidencia de que el proceso ha sido seguido.5. Datos mantenidos confidencialmente.6. Los resultados de las quejas y preocupaciones se registran.7. Proceso para garantizar que los resultados conduzcan a las lecciones aprendidas (Referencia cruzada a 4.4)8. Papel nominado con responsabilidad por preocupaciones y quejas.

Para los propósitos de este manual, definimos la **preocupación** como una **inquietud**, mientras que una queja es una declaración o expresión de que algo es insatisfactorio o inaceptable. En cualquier caso, las preocupaciones o quejas deberían ser manejadas correctamente por usted. Una organización puede

⁵ TPAMP, Guía 10

tener una "política de preocupaciones o quejas" específica e independiente, o puede incluir el tema bajo una "política de seguimiento y evaluación" más general (*en la política de M&E, ver acción 4.1*).

Una queja contiene una reclamación específica y puede alertarlo de una falta grave, lo que le permite tomar medidas oportunas para mejorar la calidad de sus actividades y servicios. Todas las organizaciones son susceptibles de fraude o abuso de poder y un sistema de quejas puede ayudarlo a reconocer y responder a negligencias, manipulación y explotación.

Los mecanismos de quejas deberían ser seguros y accesibles para las personas candidatas y las organizaciones, con personal designado disponible y formado sobre cómo manejar las quejas. El proceso de quejas debería explicarse claramente al personal, las personas candidatas y las organizaciones, y se necesitan mecanismos tanto sensibles (es decir, relacionados con la corrupción, la explotación y el abuso sexual, o mala conducta grave cuando la confidencialidad es el centro) como información no confidencial (por ej. desafíos al uso de los criterios de selección, donde la transparencia es el foco). La información sobre las quejas debería mantenerse confidencial independientemente de su sensibilidad, y los mecanismos de manejo de quejas deberían garantizar que la información sobre las quejas se mantenga confidencial. La información grabada solo debería almacenarse durante el tiempo que sea necesario. Como se mencionó anteriormente, las organizaciones deberían cumplir con las leyes locales de protección de datos.

Una **política de preocupaciones y quejas** (o el componente de preocupaciones y quejas de una política de seguimiento y evaluación más amplia) podría incluir y explicar claramente los siguientes elementos:

- Plantear preocupaciones o hacer sugerencias;
- Hacer quejas;
- Quién puede quejarse;
- Cómo presentar una queja o plantear una inquietud;
- Quién es responsable de tratar las preocupaciones y las quejas;
- Cómo se manejan las preocupaciones y quejas;
- Quejas anónimas;
- Marcos de tiempo;

Todas las preocupaciones y quejas deberían ser reconocidas y el demandante informado de cuándo puede esperar una respuesta; se debería dar una respuesta dentro del marco de tiempo especificado y se debería mantener un registro de todas las preocupaciones y quejas presentadas, incluido el tiempo necesario para responder, la respuesta dada y cómo se resolvió el problema; por ejemplo, si el demandante aceptó la respuesta, si se tomaron medidas de seguimiento o si se hicieron recomendaciones para cambios en la política o procesos de la organización. El derecho a apelar también debería formar parte de los mecanismos de denuncia.

Además, contar con una política de denuncia de irregularidades sería útil para proporcionar un mecanismo para que el personal registre las quejas o preocupaciones sobre las prácticas inadecuadas o la conducta de sus colegas.

Se le alienta a desarrollar y promover entre el personal un Código de Conducta que incluya dimensiones éticas en las evaluaciones (*a este respecto, consulte la norma 3 – prestación de servicios de evaluación*) y la prevención de la explotación y el abuso sexuales.

Siguiendo la guía de CHS:

Una organización y su alta dirección son responsables de garantizar que los mecanismos y procedimientos de denuncia contra la explotación y abuso sexuales (SEA, por sus siglas en inglés) estén vigentes, sean seguros, transparentes, accesibles y confidenciales. Las organizaciones deberían considerar incluir en sus acuerdos de asociación declaraciones específicas sobre la cooperación con investigaciones de casos de SEA, cuando corresponda.

Acción clave 4.4 Usar las lecciones aprendidas y las buenas prácticas para orientar el cambio, alentar la mejora continua y asegurarse de que los servicios de evaluación sigan siendo aptos para el propósito

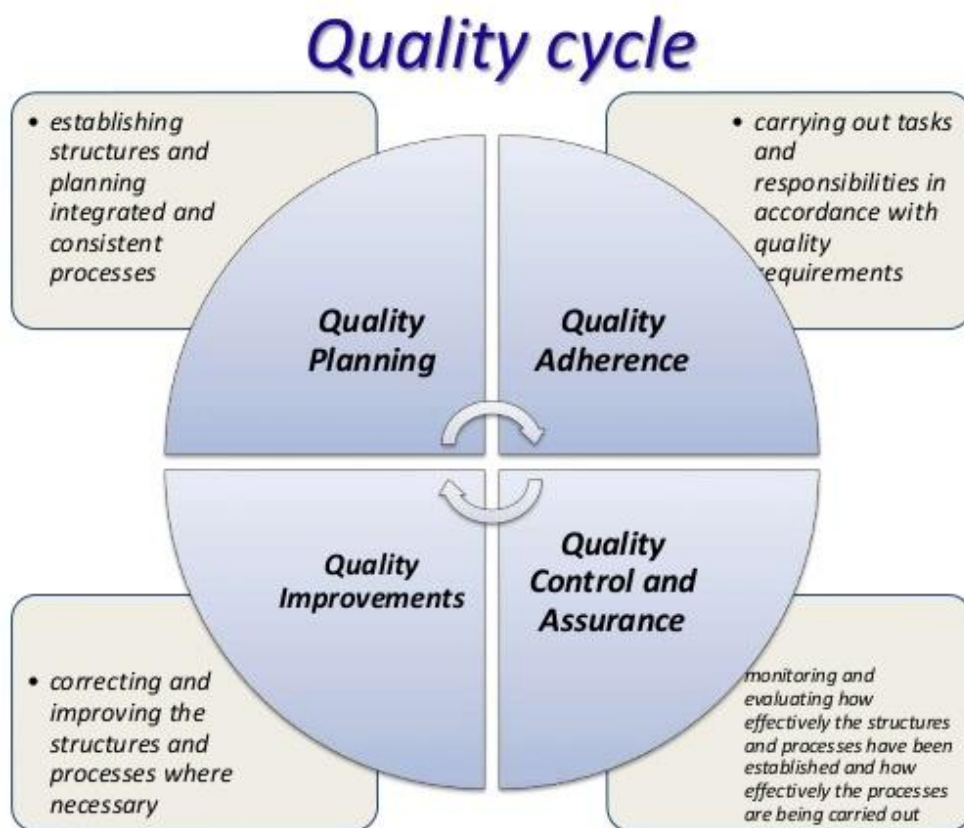
Medidas de calidad	Indicadores de calidad sugeridos
<p>1. Se ha implementado un ciclo de calidad que resulta en una mejora continua y muestra que la provisión de evaluación permanece actualizada y adecuada para el propósito.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se documenta y utiliza un ciclo de calidad por etapas. 2. Las etapas en el ciclo de calidad son claras y programadas. 3. Un proceso para extraer información de todas las partes del ciclo de evaluación, incluidas las quejas y preocupaciones (Referencia cruzada a 4.3). 4. Comentarios de retroalimentación del personal y las personas candidatas (Referencia cruzada a 4.2). 5. Proceso de revisión interna. 6. Reuniones de seguimiento y evaluación (Referencia cruzada a 4.1). 7. Evidencia de que se ha realizado un cambio (por ejemplo, en el plan de evaluación, recursos, personal, políticas, herramientas de evaluación). 8. Evidencia de mejora continua (por ejemplo, herramientas de evaluación refinadas, mayor nivel de logros, reputación (por ejemplo, inspecciones, acreditación, aprobación, reconocimiento). 9. Programe la revisión de herramientas y métodos de evaluación. 10. Cambios registrados realizados a herramientas y métodos de evaluación. 11. Rol denominado con responsabilidad por la calidad.

Usted debería tener una política y procesos establecidos para el **control de calidad**. Los sistemas de control de calidad específicos que son apropiados para la organización variarán en escala y alcance dependiendo de los servicios de evaluación provistos, pero incluirían como mínimo:

- **Contenido y metodología:** para garantizar que la práctica de evaluación se mantenga actualizada y adecuada para el propósito, el personal adecuadamente calificado debería realizar una revisión periódica de los criterios, los procesos de evaluación, las herramientas, la metodología y la práctica.

- **Prestación de servicios:** los resultados de la supervisión y las evaluaciones, así como los comentarios realizados por las personas candidatas u organizaciones, pueden proporcionar información útil sobre la calidad de la prestación del servicio. La revisión regular de los resultados del seguimiento y las evaluaciones puede identificar las áreas donde los servicios requieren mejoras. Las lecciones aprendidas y las mejores prácticas de las revisiones y evaluaciones internas también pueden informar mejoras en las políticas, los sistemas y los procedimientos.

El ciclo de calidad que puede ayudarlo a mejorar y realzar sus servicios y se estructura en cuatro componentes, como se indica en la figura a continuación:



Las políticas y normas proporcionarán indicadores sobre la adherencia a la calidad o cómo llevar a cabo actividades de acuerdo con los requisitos de calidad; mientras que las recomendaciones para mejorar el contenido, la metodología y los servicios surgirán de los resultados del seguimiento y evaluación participativos (**Ver acción clave 4.1 para más detalles sobre el diseño de seguimiento y evaluación**)

participativos), así como de los comentarios (**ver acción clave 4.2**), internas revisiones y evaluaciones externas.

Las recomendaciones para la mejora deberían registrarse, detallando si se acordaron acciones de seguimiento, incluidos los plazos para esto. Se deberían establecer mecanismos para hacer un seguimiento si las recomendaciones se implementan y para evaluar si se lograron las mejoras esperadas en el servicio. Las mejoras relevantes también deberían integrarse en las políticas y normas organizacionales para ser sostenidas.

El seguimiento debería verificar periódicamente si los servicios de evaluación siguen siendo relevantes para las necesidades de las personas candidatas y para la industria. Los hallazgos deberían conducir a revisiones de los servicios según corresponda. En algunas ocasiones, esta revisión es realizada por un comité piloto que analiza la información de seguimiento y decide los cambios y adaptaciones de los servicios. Este comité también supervisa la implementación de las recomendaciones.

La supervisión del rendimiento y la "evaluación en tiempo real" también se pueden llevar a cabo periódicamente, lo que lleva a cambios inmediatos en las políticas y la práctica. Las evaluaciones generalmente son llevadas a cabo por evaluadores externos independientes, pero los miembros internos del personal también pueden evaluar un servicio siempre que tomen un enfoque objetivo.

Una vez que las mejoras se determinan (y se prueban si es pertinente), se incluirán en el diseño de los programas de evaluación para integrarse completamente en el ciclo. **Para obtener más información sobre el diseño de programas de evaluación, vea la norma 2 - diseño.**

Anexos (herramientas y plantillas)

Acción clave relevante	Herramientas/Plantillas	Número del anexo

Más recursos e información relacionada con la norma 4: evaluación y rendición de cuentas

Protocolo de campaña para recopilar comentarios

Un ejemplo de protocolo, adaptable al caso de los proveedores de evaluación CEDEFOP (2015), Handbook for VET Providers

<http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/3068> (último acceso el 9 de febrero de 2018)

Modelo de dimensiones para evaluar evaluaciones y comentarios de retroalimentación

Una herramienta diseñada para ayudar a los equipos de programas y/o módulos a reflexionar sobre cómo una evaluación actual puede clasificarse según las dimensiones de una buena evaluación y práctica de retroalimentación.

<https://www.exeter.ac.uk/staff/development/academic/resources/assessment/radar/model/> último acceso el 9 de febrero de 2018)

Ejemplo de plan de acción de mejora

CEDEFOP (2015), Handbook for VET Providers

<http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/3068> (último acceso el 9 de febrero de 2018)

Plan modelo - Proceso de planificación de auditoría interna

Department of Education, Training and Youth Affairs (2001), Training Package Assessment Materials Project - Guide 10: Quality assurance guide for assessment

http://www.det.act.gov.au/data/assets/pdf_file/0004/456376/Guide-10.pdf (último acceso el 8 de febrero de 2018)

A continuación, se describe un proceso de planificación para configurar una auditoría interna en su organización. Algunas de las actividades críticas que debería realizar son:

- proporcionar formación para potenciales auditores.
- mantener un registro de auditores y su actividad de auditoría.
- asegurar que los auditores cumplan con el Código de Práctica AQTF.
- establecer un auditor líder que sea responsable de todas las fases del proceso de auditoría.
- establecer una descripción clara de las funciones y responsabilidades de todo el personal en el proceso de auditoría.
- alentar las auditorías que se llevarán a cabo en equipos a:
 - permitir que se produzca una tutoría eficaz entre auditores experimentados y auditores inexpertos.
 - asegurar que los equipos proporcionan la combinación de conocimientos técnicos necesarios.
- desarrollar documentación adecuada para apoyar el proceso de auditoría
 - realizar sesiones de retroalimentación para los auditores anualmente para revisar el proceso de auditoría.
 - realizar auditorías con personal que no tiene responsabilidad directa por el área auditada.
 - establecer un plan de auditoría que sea:

- aprobado por todos los interesados
 - flexible, para permitir cambios en énfasis y recursos
 - desarrollar un plan de auditoría que incluya:
 - objetivos y alcance claros.
 - identificación de los procedimientos a ser auditados.
 - identificación de los miembros del equipo de auditoría.
 - identificación del personal contactado en la auditoría.
 - fecha y lugar de la auditoría.
- desarrollar un formulario de observación de auditoría para habilitar el resumen del evento de auditoría; incluir información como:
 - identificación de la política, procedimiento o aspecto de AQTF que se está auditando
 - fecha de la auditoría.
 - notas de observación.
 - recomendaciones para mejorar
 - nombres y firmas del equipo de auditoría.

Formulario de planificación para estrategias de aseguramiento de la calidad

Departamento de Educación, Capacitación y Asuntos de la Juventud (2001), Proyecto de materiales de evaluación del programa de formación - Guía 10: Guía de garantía de calidad para la evaluación http://www.det.act.gov.au/data/assets/pdf_file/0004/456376/Guide-10.pdf (último acceso el 8 de febrero de 2018)

Estrategia de aseguramiento de la calidad	Descripción de actividades	Fechas	Responsabilidad	Recursos requeridos	Requisitos de mantenimiento de registros
1.					
2.					
3.					
Escriba qué estrategias de aseguramiento de calidad iniciales y continuas usted utilizará.	Describa cómo va a evaluar cada una de las estrategias de aseguramiento de calidad.	Indique la(s) fecha(s) en que se realizará la revisión.	Nombre a la(s) persona(s) que serán responsables de evaluar las actividades de aseguramiento de la calidad.	Describa qué recursos necesitarán estas actividades, por ejemplo, personas, tiempo, recursos físicos.	Identifique qué registros se deberían guardar de la revisión y qué forma tomarán, por ejemplo, hojas de registro, hojas de comentarios, etc.

Estrategias de control de calidad: plantillas de resultados de evaluación

Departamento de Educación, Capacitación y Asuntos de la Juventud (2001), Proyecto de materiales de evaluación del programa de formación - Guía 10: Guía de garantía de calidad para la evaluación http://www.det.act.gov.au/data/assets/pdf_file/0004/456376/Guide-10.pdf (último acceso el 8 de febrero de 2018)

Estrategia de aseguramiento de la calidad	Resultado de las actividades de revisión	Acciones de seguimiento para la mejora continua
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
Detalles de archivo: _____ _____ _____		

Quality RPL Systems Self-Audit Checklist

Included in Canadian Association for Prior Learning Assessment (2015), Quality Assurance for RPL in Canada - The Manual <http://capla.ca/rpl-qa-manual/> (último acceso el 8 de febrero de 2018)

Nota para CMG: este es un recurso increíble pero no gratuito, no estamos seguros de cómo lo conseguimos, pero vemos posibles implicaciones legales aquí, en el manual utilizamos algunas de sus herramientas, pero siempre con referencias

RPL Quality Procedures Checklist

Included in Canadian Association for Prior Learning Assessment (2015), Quality Assurance for RPL in Canada - The Manual <http://capla.ca/rpl-qa-manual/> (último acceso el 8 de febrero de 2018)

Nota para CMG: este es un recurso increíble pero no gratuito, no estamos seguros de cómo lo conseguimos, pero vemos posibles implicaciones legales aquí, en el manual utilizamos algunas de sus herramientas, pero siempre con referencias

Auto reflexión sobre evaluación

Esta herramienta está pensada para profesores, pero se adapta fácilmente a los evaluadores.

CEDEFOP (2015), Handbook for VET Providers

<http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/3068> (último acceso el 9 de febrero de 2018)

ALNAP (2013), Effective humanitarian feedback mechanisms - Methodology summary for a joint ALNAP and CDA action research, working draft

<https://www.alnap.org/system/files/content/resource/files/main/method-paper-26-2-13.pdf> (último acceso el 9 de febrero de 2018)

ALNAP (2014), What makes feedback mechanisms work?

<http://cdacollaborative.org/wordpress/wp-content/uploads/2016/02/What-Makes-Feedback-Mechanism-Work-Literature-Review.pdf> (último acceso el 9 de febrero de 2018)

Canadian Association for Prior Learning Assessment (2015), Quality Assurance for RPL in Canada - The Manual

<http://capla.ca/rpl-qa-manual/> (último acceso el 8 de febrero de 2018)

Nota: Esto no es gratis.

Los siguientes recursos hablan de los mecanismos que utilizará la población afectada por la crisis, sin embargo, brindan ejemplos y orientación que pueden ser útiles para los proveedores de la evaluación.

CDA (2015) "The Listening Program":

<http://cdacollaborative.org/cdaproject/the-listening-project/>

CHS Alliance, the Sphere Project and Groupe URD (2015) 'CHS Guidance Notes and Indicators', especially Commitment 5 on complaints mechanisms and Commitment 7 on learning and improvement:

<https://corehumanitarianstandard.org/files/files/CHS-Guidance-Notes-and-Indicators.pdf>

Danish Refugee Council (2008) 'Complaints Mechanism Handbook':

<http://www.alnap.org/resource/8762>

IASC Task force on PSEA (2009) 'Guidelines on Setting Up a Community Based Complaints Mechanism Regarding Sexual Exploitation and Abuse by UN and non-UN Personnel':

www.pseatastaskforce.org/uploads/tools/1351822689.pdf

Save the Children (2013) 'Putting Accountability into Practice':

<http://resourcecentre.savethechildren.se/library/programme-accountability-guidance-pack-save-children-resource>

La siguiente lista fue preparada por HLA para informar sus Enfoques de MEAL basados en sistemas:

Action Against Hunger, START Network (2016) Disasters & Emergency Preparedness Project Learning Report

American Evaluation Association (2006) Systems Concepts in Evaluation – An Expert Anthology, Editors: Bob Williams and Iraj Imam.

Baker, Jock. (2014) Humanitarian Capacity- Building and Collaboration: Lessons from the Emergency Capacity Building Project. Network Paper Number 78, June 2014. London: Overseas Development Institute Humanitarian Practice Network.

Befani, Barbara., Ramalingam, Ben., Stern, Elliot., (2015) Introduction - Towards Approaches to Evaluation and Impact, IDS Bulletin Volume 46 Number 1

Cosgrave, John, et al., (2012), Evaluation of the Consortium of British Humanitarian Agencies (CBHA) Pilot, DARA

Davis, Kate and Russ, Catherine (2016) DEPP Capacity Strengthening Approaches: reflections on best practice and measuring effectiveness London: Start Network

Disaster Resilience Group (2014) A decade of Learning – Lessons from an Evaluation of the Emergency Capacity Building (ECB) Project

Emergency Capacity Building Project. Available at: www.ecbproject.org/simulations

Emergency Capacity Building Project (2012) ECB Interactive Regional Learning Conferences Global Learning Report

Emergency Capacity Building Project (2006). Humanitarian Competencies Study. Washington, DC: Emergency Capacity Building Project.

Ferris Morris, Margie., and Shaughnessy, Daniel. (2007). Final Evaluation Report: Emergency Capacity Building Project. Arlington, VA: Social Impact, Inc.

Friedeberiarg, Tom, and Perry, Steve. (2011). Mid-Term Evaluation Phase II: Emergency Capacity Building Project. London: ALNAP. Available at: <http://www.alnap.org/resource/10638>.

Harvard Humanitarian Initiative (2017) The Disasters & Emergency Preparedness Programme Evaluation Formative Phase Report London: START Network.

Hockaday, David, and Lumsdon, Sarah. (2012). ECB Project Case Study: Playing with Reality— The ECB Experience Using Emergency Simulations to Improve Humanitarian Response. Washington, DC:

Hopkins, Bryan. (2017) Learning and Performance, A Systemic Model for Analyzing Needs and Evaluating Training London: Routledge

Hoppe, Kelsey., Older, Malka., and Ali, Mo. (2016) Talent Development Project Mid-Term Review, Start Network, Save the Children

Horton, Douglas et al. (2003) Evaluating Capacity Development: Experiences from Research and Development Organizations around the World The Hague: ISNAR and Ottawa: IDRC

Morgan, Peter. (2013) 'Evaluating Capacity Development' in Donaldson, Stewart., Azzam, Tarek., and Conner, Ross. Emerging Practices in International Development Evaluation Charlotte NC: IAP – Information Age Publishing

Mowjee, Tasneem., and Greenhalgh, Langdon. (2013) Final Evaluation of the Emergency Capacity Building Project (Phase 2). Global Emergency Group.

Simister, Nigel., with Smith, Rachel. (2010) Monitoring and Evaluation Capacity Building: Is it really that difficult? Praxis Paper 23 INTRAC January 2010.

Williams, Bob. (2015) Prosaic or Profound? The Adoption of Systems Ideas by Impact Evaluation, IDS Bulletin, Volume 46 no. 1

Williams, Bob., and Hummelbrunner, Richard. (2011) Systems Concepts in Action: A Practitioner's Toolkit Stanford CA.: Stanford University Press

Williams, Bob. (2016) Using Systems Concepts in Evaluation Design: A Workbook
<http://www.bobwilliams.co.nz>

Norma 5 – Recursos

Hay suficientes recursos apropiados

¿Por qué es importante esta norma?

Usted debería asegurarse de tener los recursos adecuados para brindar sus servicios. Los recursos, en particular los recursos humanos y físicos, son a menudo la mayor proporción de los presupuestos de los programas y, por lo tanto, deberían manejarse con cuidado. Las acciones del personal son la base de un servicio de evaluación eficaz. El personal debería ser apoyado cuidadosamente para asegurar que produzcan los mejores resultados para las personas candidatas/las personas candidatas.

Orientación general

En esta norma, el término recursos se refiere a recursos humanos, físicos, digitales y financieros. Los recursos humanos cubren al personal y los contratistas que respaldan todos los aspectos del proceso de evaluación. Los recursos físicos cubren los artículos consumibles, los activos, el equipo, los materiales de evaluación y cualquier entorno físico. Los recursos digitales incluyen, por ejemplo, bases de datos en línea, bibliotecas de recursos o plataformas en línea; los recursos financieros se refieren al dinero utilizado para todos los aspectos del proceso de evaluación.

Buenas práctica

Ejemplo 1: en una zona de terremoto, es una buena práctica evaluar los edificios en busca de riesgos estructurales y no estructurales y tomar medidas para mitigarlos. Los proveedores de evaluación deberían tener planes de evacuación y procedimientos establecidos. Los miembros del personal deberían ser formados en cómo mantenerse seguros y proporcionar orientación a las personas candidatas sobre los procedimientos en caso de emergencia.

Ejemplo 2: en algunos contextos, las amenazas de seguridad también pueden ser pertinentes para la provisión de evaluación/aprendizaje. Cuando un evento de aprendizaje reúne a personas de alto perfil, un grupo de la comunidad en particular los expatriados pueden ser percibidos como un objetivo fácil para el ataque. Las evaluaciones de riesgos y los procedimientos de seguridad pueden ayudar a mitigar las amenazas.

Orientación específica relacionada con cada acción clave

Acción clave 5.1 Identificar qué recursos usted necesita para diseñar y presentar evaluaciones efectivas

Medidas de calidad	Indicadores de calidad
<ol style="list-style-type: none">1. Recursos requeridos identificados y documentados para evaluaciones efectivas y precisas (referencia cruzada a 2.5).2. Revisar la evaluación posterior para verificar la efectividad y precisión de las evaluaciones.	<ol style="list-style-type: none">1. Listado de recursos necesarios (humanos y físicos) asignados al plan de evaluación.2. Plan para crear herramientas de evaluación y métodos donde no hay lagunas.3. Reuniones de revisión posteriores a la evaluación realizadas y registradas para garantizar que las evaluaciones se hayan llevado a cabo de manera efectiva y precisa.

La identificación de los recursos necesarios implicará la evaluación de la capacidad actual de recursos de la organización en relación con los objetivos estratégicos de la organización. Con base en el análisis, se puede hacer y planificar una lista clara de los recursos necesarios.

Los recursos para la evaluación incluyen todos los recursos físicos, digitales y humanos necesarios para ofrecer un servicio de evaluación eficaz y preciso. Los planes de la organización deberían tener en cuenta la capacidad del personal para garantizar que el número correcto de personal con las habilidades adecuadas esté en el lugar correcto en el momento adecuado. Desarrollar una grilla de evaluación para la contratación de un número suficiente de personal puede ser útil. [\(Ver Anexo 15 para una muestra\)](#)

La creación de descripciones de trabajo es un paso clave para garantizar que los miembros competentes del personal puedan ser contratados para cumplir con las necesidades de evaluación. Las descripciones de los puestos se pueden complementar con documentación de responsabilidades utilizando una herramienta como una matriz de asignación de responsabilidades (RACI) que establece para cada tarea quién es el responsable, quién rinde cuentas, a quién se debería consultar y quién se debería informar. (Ver en el [anexo 16 para una muestra de una descripción de trabajo de un evaluador y el anexo 17 para ver un ejemplo de un diagrama de RACI](#)).

Los planes deberían incluir todos los recursos necesarios para llevar a cabo las evaluaciones. Los ejemplos para cada uno se enumeran a continuación:

- **Diseño:** biblioteca física o digital de recursos sobre el contenido y temas de la evaluación, marcos de competencias, herramientas de evaluación.
- **Desarrollo:** paquetes de software, información de evaluación de las personas candidatas. Un ejemplo sería un instrumento de evaluación apropiado para los objetivos y las necesidades de las personas candidatas.
- **Prestación de servicios:** lugar físico/centro de evaluación, suministros, materiales, sistemas de seguimiento administrativo

Los planes de recursos también deberían incluir los recursos necesarios para realizar funciones administrativas tales como recursos humanos, gestión financiera y logística. *Más sobre el apoyo administrativo y logístico en la norma 7: administración.*

Acción clave 5.2 Implementar procedimientos para obtener, mantener y administrar suficientes recursos apropiados

Medidas de calidad	Indicadores de calidad sugeridos
<p>1. La disponibilidad de los recursos es considerada y registrada durante el diseño de desarrollos (referencia cruzada a 2.5). La ubicación de los recursos identificados en 5.1 está documentada. Se hace un seguimiento del uso de los recursos es documentado (referencia cruzada a 3.4).</p>	<p>1. Rol(es) identificado(s) con responsabilidad de asignar recursos (humanos y físicos) para las evaluaciones planificadas.</p> <p>2. Revisar la evaluación de recursos con cambios documentados cuando sea necesario.</p> <p>3. Cambios registrados en el diseño de las evaluaciones cuando la implicación de los recursos lo hace necesario.</p> <p>4. Plan de evaluación que identifica los recursos necesarios (humanos y físicos). Entrevistas con el personal.</p>

Gestión de recursos humanos: prácticas de reclutamiento, selección y contratación cuidadosas pueden ayudar a asegurar que los miembros del personal tengan las competencias requeridas (los conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos) necesarios para cumplir con sus roles. Hacer que los evaluadores potenciales participen en una evaluación de sus propias competencias es una forma de evaluar su idoneidad.

Gestión de recursos físicos: contar con políticas y procedimientos de adquisición sólidos ayudará a administrar los recursos de manera eficaz y precisa. Los riesgos clave que requieren habilidades y sistemas específicos para mitigar son la adquisición y la gestión de suministros. Los registros contables

deberían cumplir con las normas nacionales aceptadas y deberían aplicarse sistemáticamente dentro de la organización. Siempre que sea posible, las políticas de compras respetuosas con el medio ambiente pueden ayudar a garantizar que se eviten los efectos ambientales negativos involuntarios. (Es decir, uso excesivo de papel). Los artículos adquiridos que son de mayor valor deberían identificarse con un número de activo y registrarse en un registro de activos. Esto podría incluir elementos tales como vehículos para ser utilizados en simulaciones; equipos para demostraciones, como un generador para su uso en la evaluación de la logística previo al aprendizaje; equipamiento informático. Los artículos consumibles que pueden necesitar ser reemplazados periódicamente también deberían ser rastreados. Estos artículos pueden incluir: kits de evidencias y medición de agua para su uso en la evaluación relacionada con el puesto de oficial de terreno de WASH; o ejemplos de alimentos terapéuticos listos para usar (como Plumpy'nut) para su uso en la evaluación de la nutrición previo al aprendizaje.

También es importante que los artículos se almacenen de manera segura, protegida y apropiada. Esto es particularmente importante para muchos de los elementos que podrían usarse en la evaluación de competencias relacionadas con la seguridad, como armas y explosivos. Estos deberían almacenarse: en un lugar seguro al que no pueda acceder personal no autorizado; en un gabinete o contenedor que garantizará que no se degraden; en una ubicación que se encuentra a una distancia del personal o las personas candidatas en caso de explosión accidental, de una manera que cumpla con las leyes locales (por ejemplo, puede ser necesario registrar el equipo con la policía).

Acción clave 5.3 Asegúrese de que haya personal competente y apropiado disponible para diseñar e implementar las evaluaciones

Medidas de calidad	Indicadores de calidad sugeridos
<p>1. Existe un organigrama preciso y actualizado.</p> <p>2. La asignación de personal a las oportunidades de evaluación se registra para mostrar que hay un número suficiente de personal competente y apropiado para diseñar, desarrollar y realizar evaluaciones.</p>	<p>1. Políticas y procedimientos de contratación de personal.</p> <p>2. Niveles de personal.</p> <p>3. Organigrama con el número apropiado de personal para cada rol.</p> <p>4. Proporción adecuada las personas candidatas/evaluador.</p> <p>5. Calificaciones y experiencia del personal verificadas y asignadas a los requisitos de evaluación.</p> <p>6. Seguimiento de la rotación de personal.</p> <p>7. Comentarios de las personas candidatas y el personal.</p> <p>8. Formación del personal.</p> <p>9. Entrevistas con el personal.</p>

Mantener una cantidad suficiente de personal para llevar a cabo las evaluaciones puede implicar la creación y el mantenimiento de un listado o una base de datos de personas con diversos perfiles y experiencia relevante a la que se pueda recurrir. Los planes organizacionales deberían tener en cuenta cómo abordarán los picos de demanda de personal calificado.

La alta rotación de personal puede socavar la calidad y la continuidad del programa y debería abordarse para comprender las causas, de modo que se pueda mitigar cualquier situación.

La competencia y la idoneidad del personal deberían supervisarse de manera proactiva a través de los sistemas de gestión del rendimiento y tener en cuenta los comentarios de los miembros del personal, las personas candidatas y las organizaciones. Las revisiones de gestión del rendimiento deberían diseñarse para indicar los niveles de competencia en relación con sus conocimientos, habilidades, comportamientos y actitudes descritos en sus descripciones de trabajo. Aquellos que están llevando a cabo evaluaciones deberían ser apoyados con observaciones regulares y sesiones de retroalimentación.

Los evaluadores deberían ser formados y recibir todas las pautas/herramientas/regulaciones para evaluación y calificación. Donde se encuentran lagunas en la capacidad en los miembros nuevos o

existentes del personal, deberían ser reconocidos y se debería implementar un plan de corto a mediano plazo para cerrar esas lagunas utilizando los indicadores SMART para evaluar el impacto en caso de que no se resuelvan las lagunas.

Es posible que los miembros del personal necesiten desarrollar sus propias competencias para mantener sus conocimientos actualizados y satisfacer las crecientes demandas de acción humanitaria. El desarrollo de las competencias puede tener lugar en la forma de capacitación en el trabajo, capacitación entre colegas, periodo de observación profesional, intercambios, tutoría, aprendizaje en línea, asistencia a cursos de formación u otros medios. (*Para obtener más información, consulte la sección de recursos e información adicional*). Cada miembro del personal debería tener un plan de desarrollo profesional continuo.

La idoneidad del personal debería tener en cuenta las cuestiones de género, por ejemplo, puede que necesite de evaluadoras debido a las normas y preferencias culturales.

Usted debería asegurarse de que los evaluadores estén certificados o aprobados para realizar la evaluación; esto puede hacerse interna o externamente. Usted puede ofrecer a los evaluadores formación interna, pero probablemente les pedirá a los evaluadores que se califiquen antes de que sean reclutados.

Acción clave 5.4 Tratar al personal de manera justa y abierta y no discriminar en contra de ellos

Medidas de calidad	Indicadores de calidad sugeridos
<ol style="list-style-type: none">1. Un código de conducta.2. Las políticas de recursos humanos cumplen con la legislación laboral local.3. Las políticas y procedimientos cumplen con la legislación laboral local.4. Existen procedimientos de queja no discriminatorios y se comunican.	<ol style="list-style-type: none">1. Código de conducta.2. Políticas de recursos humanos publicadas.3. Retroalimentación del personal que indica una cultura de apertura y confianza.4. Procedimiento de queja publicado y accesible.5. Entrevistas con el personal.

El tratamiento del personal tendrá un fuerte impacto en el rendimiento general de los servicios. Los miembros del personal deberían sentirse informados y apoyados por usted en todo momento. El estilo y la complejidad de las políticas y procedimientos del personal dependerán de su tamaño y contexto de la evaluación. Por simple o complejo que sea, el personal debería participar en el desarrollo y la revisión de las políticas siempre que sea posible para garantizar que sus opiniones estén representadas. Un manual del personal facilita el conocimiento y consulta sobre políticas. Las políticas deberían incluir, por ejemplo: política de contratación; denuncia de irregularidades, quejas y políticas disciplinarias; política de diversidad/inclusividad; políticas de maternidad, paternidad y cuidado infantil. Todo el personal debería recibir contratos que describan claramente las expectativas, las responsabilidades y los términos y condiciones de empleo.

Para garantizar la equidad, la contratación debería ser abierta y comprensible para todo el personal y los solicitantes. Dicha transparencia incluye el desarrollo y el intercambio de descripciones de trabajo actualizadas y relevantes para cada puesto y es esencial para establecer equipos diversos y competentes. Los equipos existentes pueden aumentar su idoneidad y diversidad a través de nuevas contrataciones según sea necesario. La rápida expansión del personal puede conducir a la contratación de miembros del equipo inexpertos que deberían contar con el respaldo de personal experimentado.

Tratar a todos los miembros del personal de manera no discriminatoria implica establecer políticas y/o códigos que definan un comportamiento aceptable y obtener el acuerdo de los miembros del personal para seguirlo. La naturaleza de la evaluación pone al personal en una posición de poder sobre las personas candidatas. Ningún miembro del personal en la prestación de servicios debería ser parte en el abuso, la corrupción o la explotación sexual. Para reforzar esto, es importante que se solicite al personal que firme un código de conducta. Puede ser uno creado específicamente para la organización o

puede ser ahogado por un código de conducta relacionado con el sector existente sobre explotación sexual o abuso sexual como los que usan las fuerzas de mantenimiento de la paz o algunas ONG. Además, un código de conducta ético más amplio puede ser útil, como el Código de Conducta Del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y las ONG en socorro en casos de desastre.

Es su responsabilidad asegurarse de que las políticas del personal y los contratos de empleo cumplan con la legislación laboral local. Debería haber un mecanismo de cumplimiento (queja) y que sea accesible para el personal.

Acción clave 5.5 Establecer medidas razonables para garantizar que el personal esté a salvo y seguro y que su bienestar esté protegido

Medidas de calidad	Indicadores de calidad sugeridos
<ol style="list-style-type: none">1. Políticas y procedimientos de seguridad y bienestar del personal establecidos y operativos (Referencia cruzada a 3.3).2. Existen evaluaciones de riesgos.	<ol style="list-style-type: none">1. Política de personal, seguridad, protección y bienestar. Evaluaciones de riesgo.2. Evidencia documentada de que se han realizado ajustes, cambios y otras medidas razonables para garantizar la seguridad y el bienestar del personal.3. Política sobre salud, seguridad y protección del uso del ordenador.4. Entrevistas con el personal.

La acción humanitaria se lleva a cabo en una amplia gama de contextos y, por lo tanto, las medidas organizativas para garantizar la seguridad y el bienestar dependerán del entorno operativo.

Su deber de diligencia hacia los trabajadores incluye acciones para promover el bienestar y evitar el agotamiento, las lesiones o las enfermedades. Usted puede beneficiarse de una política de deber de diligencia. Los gerentes son responsables de garantizar que los miembros del personal sean conscientes de los riesgos existentes y que sepan cómo actuar en consecuencia.

Puede usar una variedad de métodos para compartir medidas decididas: correos electrónicos; registros de reuniones; calendario de evaluación; comentarios de retroalimentación del personal y de las personas candidatas, etc.

Usted es responsable de realizar evaluaciones de riesgos teniendo en cuenta los peligros, las vulnerabilidades y los riesgos en el medio ambiente y tomar medidas para reducir el riesgo. También debería asegurarse de tener el nivel de seguro adecuado para las actividades que está realizando.

Un ejemplo: en una zona de terremoto, es una buena práctica evaluar los edificios para riesgos estructurales y no estructurales y tomar medidas para mitigarlos. Deberían existir planes y procedimientos de evacuación para esto. Los miembros del personal deberían ser formados en cómo mantenerse seguros y proporcionar orientación a las personas candidatas sobre los procedimientos en caso de emergencia.

Esta acción clave está estrechamente relacionada con la acción clave 3.7: implementar medidas razonables para garantizar la seguridad y el bienestar de las personas candidatas. Más detalles se pueden encontrar en esta sección.

Anexos (Herramientas y plantillas)

Acción clave relevante	Herramienta / Plantilla	Número del anexo
5.1	Grilla de evaluación	Anexo 15
5.1	Ejemplo de descripción del trabajo del evaluador	Anexo 16
5.1	Ejemplo de diagrama RACI	Anexo 17

Anexo 17 - Ejemplo de un diagrama de RACI para la configuración del proceso de evaluación

El diagrama RACI se puede completar en relación con un programa o evento de evaluación seleccionado, o en relación con las actividades en curso.

Actividad	Responsable	Explicable	Consultado	Informado
Herramientas de evaluación contextualizadas	Evaluador	Evaluador	Las personas candidatas Organización	
Enviar instrucciones para la simulación	Administrador de la evaluación	Evaluador	Cliente Organización	N/A
Imprimir materiales de evaluación y preparar el lugar	Administrador de la evaluación	Administrador de la evaluación	Evaluador Gerente del espacio	
Etc.				

Más recursos e información relacionados con la norma 5: recursos

CHS Alliance (2015) HR Tool:

<http://chsalliance.org/files/files/Resources/Tools-and-guidance/CHS-Alliance-Handbook-for-Managing-HR-Effectiveness-Final.pdf>

CBHA (2010) 'Core Humanitarian Competencies Guide: Humanitarian Capacity Building Throughout the Employee Life Cycle':

<http://www.start-network.org/wp-content/uploads/2014/01/Core-Humanitarian-Competencies-Guide.pdf>

DisasterReady es una biblioteca de aprendizaje en línea de más de 600 recursos de formación que se expande constantemente y cubre temas centrales como Humanitarismo, programa/operaciones, protección, bienestar del personal, administración y liderazgo, seguridad y protección del personal y habilidades sociales

<https://ready.csod.com>

ECB (2007) "Fomentando la confianza en equipos diversos: el juego de herramientas para la respuesta en emergencia":

<http://policy-practice.oxfam.org.uk/publications/building-trust-in-diverse-teams-the-toolkit-for-emergency-response-115413>

ICRC (1994), Code of Conduct for the International Red Cross and Red Crescent Movement and NGOs in Disaster Relief, <https://www.icrc.org/eng/assets/files/publications/icrc-002-1067.pdf>

Kaya on-line es una plataforma de aprendizaje con cientos de formaciones en línea, documentos de referencia, videos y seminarios web que cubren las prácticas de gestión de personal, seguridad y bienestar del personal, liderazgo y recursos humanos.

<https://kayaconnect.org/>

People In Aid (2011) 'Debriefing: building staff capacity':

<http://chsalliance.org/files/files/Resources/Case-Studies/Debriefing-building-staff-capacity.pdf>

Norma 6 - Comunicación

La comunicación es abierta y accesible

¿Por qué es importante esta norma?

Esta norma enfatiza la necesidad de comunicación bidireccional entre usted y las personas candidatas. Ella asegura que haya claridad en el proceso de evaluación de principio a fin. Compartir información, comunicarse claramente y escuchar atentamente a las personas candidatas contribuye a servicios de evaluación más eficaces y mejora la calidad de los servicios prestados.

Orientación general

En esta norma, la comunicación se relaciona con: la comunicación bidireccional de la información que las personas candidatas y las organizaciones requieren para acceder a los servicios y asegurar una interacción fluida con usted en todas las etapas de su viaje de evaluación; y el intercambio bidireccional de comentarios entre las personas candidatas y el evaluador o sobre las necesidades y objetivos de las personas candidatas y su progreso hacia el logro de estos.

Usted necesita desarrollar e implementar de forma proactiva una política de comunicaciones. Usted debería buscar oportunidades para apoyar a los potenciales las personas candidatas que tienen acceso limitado a los canales de comunicación e identificar formas en que puede ayudarlos a acceder a los servicios que ofrece. Todas sus comunicaciones deberían ser culturalmente sensibles e inclusivas.

Usted puede considerar la siguiente guía que se aplicará a toda la información que comparta, incluyendo una descripción general de la evaluación, políticas y procesos, preguntas frecuentes (FAQ, por sus siglas en inglés), tarifas e información de contacto.

Esta norma está estrechamente relacionada con la norma 7 sobre administración. Una función de la administración es garantizar que las personas candidatas reciban la información adecuada de manera oportuna.

Buenas prácticas

CAPLA – Canadá

Esencialmente, las personas candidatas quieren saber qué esperar de sus evaluaciones. Al proporcionar preguntas de muestra, por ejemplo, o una guía de estudio, o un listado de estrategias para exámenes, puede ayudar a las personas candidatas a prepararse para su proceso. Otras cosas que quizás quieran saber incluyen cuándo y cómo hacer preguntas; cuánto tiempo tomará el proceso; y cuáles son, en su caso, los requisitos especiales que pueden existir. Proporcionar esta información básica ayudará a muchas personas a tener una idea clara de lo que implicará la evaluación. Esto incluye información de contacto de una persona que puede responder a más preguntas, incluido un nombre, número de teléfono y correo electrónico.

Orientación específica relacionada con cada acción clave

Acción clave 6.1 Establecer y mantener una comunicación apropiada y accesible con las personas candidatas y las organizaciones

Medidas de calidad	Indicadores de calidad sugeridos
<ol style="list-style-type: none">1. Existen canales de comunicación bidireccionales.2. Los canales de comunicación son apropiados, abiertos y accesibles.3. Los canales de comunicación son usados y mantenidos.	<ol style="list-style-type: none">1. Política de comunicación.2. Canales de comunicación publicados (por ejemplo, contacto en el sitio web, direcciones de correo electrónico apropiadas y seguras, direcciones de correo electrónico supervisadas, dirección precisa publicada, contactos de rol nombrados).3. Los métodos de comunicación han sido investigados y probados por su adecuación4. Comunicaciones de las personas candidatas, personal u organizaciones.5. Comunicaciones a las personas candidatas, personal u organizaciones.6. Las comunicaciones muestran sensibilidad cultural.7. Los métodos de comunicación apropiados se utilizan para diferentes mensajes.8. Acuerdos de tiempo de respuesta.9. Proceso para establecer y mantener canales de comunicación accesibles.10. Rol denominado con responsabilidad por la comunicación.

Es posible que usted tenga una **política de comunicación**, cuya extensión y alcance variarán según su tamaño y recursos y los servicios que preste. Puede ser un documento simple que describe solo los elementos clave si es pequeño, o puede ser una política más articulada si es grande y ofrece múltiples tipos de servicios.

La política de comunicación incluye los siguientes elementos:

- Principios de comunicación
- Propósito (comunicación interna/externa)
- Declaraciones de póliza(s)
- Procedimientos

- Roles y responsabilidades
- Uso de diferentes canales de comunicación
- Asuntos legales y protección de datos (de acuerdo con la legislación local)

Para establecer **canales de comunicación apropiados**, usted debería evaluar su propia capacidad y la de los posibles las personas candidatas y organizaciones clientes para acceder a diferentes canales de comunicación. Esto puede incluir cualquier combinación de comunicaciones escritas y orales (como correo electrónico, redes sociales, sitios web, cartas escritas, teléfono o plataformas como Skype, sesiones de información o reuniones, directrices y materiales de información, etc.).

La accesibilidad se refiere al hecho de que los canales de comunicación seleccionados deberían ser adaptables para satisfacer las necesidades de todas las personas candidatas, en particular las personas candidatas con acceso limitado a la tecnología de las comunicaciones o con capacidades diferentes, como la discapacidad o la falta de alfabetización.

El contenido del mensaje también debería tenerse en cuenta al seleccionar qué canal de comunicación usar en casos particulares. Por ejemplo, puede establecer una política para el canal de comunicación aceptable para la entrega de diferentes tipos de información (es decir, entregar una invitación abierta para participar versus información confidencial como los resultados de la evaluación, en este caso no mostrará información confidencial en una pizarra, o si necesita un registro, usará un correo electrónico en lugar de usar el teléfono).

En algunos contextos, existen implicaciones culturales con respecto al canal de comunicación seleccionado. Por ejemplo, un documento escrito o invitación tendrá más información que uno que se entregue por correo electrónico.

Usted debería tratar de promover una cultura de comunicación abierta para fomentar el diálogo continuo entre el personal, las personas candidatas y las organizaciones. La dirección puede modelar comportamientos de comunicación positivos al invitar a conversaciones abiertas con los miembros del personal.

La gestión de los canales de comunicación significa que debería revisar periódicamente los canales que se han implementado teniendo en cuenta los comentarios de los miembros del personal, las organizaciones y las personas candidatas a través de comentarios, mecanismos de quejas y lecciones aprendidas, y posteriormente actuar sobre ellos. La política de comunicación también debería revisarse si el seguimiento, la evaluación o la retroalimentación resaltan los problemas de comunicación a nivel de las políticas que deberían abordarse.

Acción clave 6.2 Proporcionar información relevante, clara y precisa sobre los servicios de evaluación

Medidas de calidad	Indicadores de calidad
1. Toda la información sobre los servicios de evaluación se proporciona de forma clara, precisa y relevante.	<ol style="list-style-type: none">1. Sitio web preciso y actualizado.2. Permiso para acceder y usar los canales de comunicación es asignado a las personas adecuadas.3. La información publicada sobre los servicios de evaluación está actualizada y es precisa.4. La información sobre los servicios de evaluación es clara.5. Entrevistas con las personas candidatas.6. Controlar versiones de documentos.7. Proceso de aprobación de la información publicada.8. Política de comunicación.

La información relevante sobre los servicios de evaluación debería cubrir el proceso de evaluación (incluyendo duración y pasos), la política de evaluación de la organización, temas y objetivos de evaluación, ejemplos de marcos de competencia y criterios de evaluación, el proceso de solicitud, los plazos de inscripción, selección o criterios de elegibilidad, tiempo promedio que debería dedicar el las personas candidatas, sus roles y responsabilidades y los de las personas candidatas, y los resultados esperados de la participación. Es importante verificar que las comunicaciones no establezcan expectativas poco realistas para las personas candidatas, tienen que ser claras, por ejemplo: una comunicación escrita en el tono correcto y utilizando el nivel de lenguaje correcto según el receptor.

Usted debería asegurarse de que la información proporcionada sea fácil de entender y que las personas candidatas tengan acceso a toda la información que necesita para inscribirse y participar en el proceso de evaluación. La comunicación debería hacerse en idiomas, formatos y medios que sean fáciles de entender, respetuosos, inclusivos y culturalmente apropiados para los diferentes actores humanitarios, especialmente los grupos vulnerables y marginados. Usted debería actualizar con frecuencia la información sobre los servicios de evaluación en todos los medios (sitio web, información promocional, folletos, etc.) para asegurarse de que sea precisa y no engañar o confundir a las personas candidatas.

It is also important to be transparent about what will happen if the candidate is not successful the first time he/she is assessed including options for repeating the assessment and the procedure for an appeal if the candidate wishes to contest the results of the assessment, or its administration.

También es importante ser transparente sobre lo que sucederá si el las personas candidatas no tiene éxito la primera vez que se evalúa, incluidas las opciones para repetir la evaluación y el procedimiento para una apelación si las personas candidatas desean recurrir a los resultados de la evaluación, o su administración.

A menudo existen plataformas de comunicación preexistentes en el sector humanitario que se pueden utilizar para comunicarse con potenciales las personas candidatas sobre oportunidades y servicios de evaluación. Sitios web bien conocidos, plataformas sectoriales, plataformas de ONG, reuniones de coordinación, gestión de desastres y redes de reducción del riesgo de desastres suelen ser un lugar útil para compartir información.

Acción clave 6.3 Comunicarse de forma clara, precisa y con tiempo

Medidas de calidad	Indicadores de calidad sugeridos
1. Las comunicaciones con las partes interesadas son claras, precisas y oportunas.	<ol style="list-style-type: none">1. Política de comunicación para establecer comunicaciones bidireccionales.2. Las comunicaciones están fechadas y se hace un seguimiento para mayor claridad y precisión.3. Proceso para hacer ajustes razonables para asegurar que los materiales de comunicación sean accesibles para todos.4. Los documentos están fechados con fecha de revisión conocida.5. El contenido de las comunicaciones se verifica en cuanto a precisión, gramática, ortografía, idioma y revisión.6. El personal está formado sobre las responsabilidades de las comunicaciones.7. Entrevistas con el personal y las personas candidatas.8. La información apropiada se comunica en el momento adecuado (por ejemplo, antes, durante y después de la evaluación).9. Proceso para hacer un seguimiento de la comunicación.10. Canales de comunicación apropiados.11. Proceso para asegurar que la comunicación es oportuna.

La comunicación eficaz debería ser un proceso continuo, hecho antes, durante y después del programa de aprendizaje. Implica comunicación bidireccional entre usted y las personas candidatas y/o las organizaciones.

Deberían existir políticas para compartir información y promover una cultura de comunicación abierta. Las políticas deberían definir y documentar todos los procesos para compartir información y comunicación en general. Estos pueden incluir, por ejemplo: el compromiso de una organización con el intercambio de información precisa y oportuna; qué información compartirá con las personas candidatas y otras partes interesadas; cómo se tomarán las decisiones sobre cuándo y cómo compartir información; y los criterios utilizados para decidir no compartir información.

La información debería ser revisada periódicamente y actualizada en todos los canales de comunicación y compartida tan pronto como sea posible si se han realizado cambios. La información debería estar disponible dentro de un tiempo razonable para que las personas candidatas tomen decisiones con respecto a su participación en el proceso de evaluación y las actividades relacionadas.

Durante los encuentros presenciales con las personas candidatas y las organizaciones, se debería tener cuidado de hablar con claridad y evitar la jerga y coloquialismos, especialmente cuando el idioma de evaluación no es el idioma principal de las personas candidatas. Se recomienda utilizar un lenguaje sencillo para garantizar que todas las comunicaciones sean claras. También puede ser necesario proporcionar intérpretes y traductores.

Usted también debería hacer ajustes razonables para garantizar que los materiales de comunicación sean accesibles para todos. Por ejemplo, hacer documentos en papel disponibles en letra grande bajo pedido.

Puede demostrar apertura, por ejemplo, publicando en sus sitios web la información relacionada con el proceso de evaluación, el marco de competencias que utiliza y un documento con preguntas frecuentes (FAQ).

Acción clave 6.4 Responder a las consultas de manera apropiada y en el momento oportuno

Medidas de calidad	Indicadores de calidad sugeridos
<ol style="list-style-type: none"> 1. Los acuerdos de nivel de servicio definen la puntualidad de las respuestas de comunicación. 2. Las respuestas a las comunicaciones se realizan de forma adecuada. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acuerdos de nivel de servicio de tiempos de respuesta publicados. 2. Proceso para responder a las consultas de manera oportuna y apropiada. 3. Seguimiento del acuerdo de nivel de servicio y acción tomada cuando el servicio cae por debajo del nivel indicado. 4. Formación del personal. 5. Roles del personal denominado para responder o procesar consultas. 6. El tono de las respuestas es apropiado para la situación y los lectores. 7. Un proceso para responder a las solicitudes de las personas candidatas a distancia y en línea de manera oportuna. 8. Entrevistas con las personas candidatas. 9. Registro de consultas que contribuye a una mejora.

Es posible que usted necesite establecer tiempos de respuesta normalizados para garantizar que las personas candidatas y las organizaciones obtengan la información que necesitan con tiempo suficiente para tomar decisiones y tomar las medidas adecuadas. Estos tiempos de respuesta deberían hacerse públicos para que las personas candidatas y las organizaciones sepan qué esperar. El marco de tiempo establecido para responder a las consultas y solicitudes no debería afectar negativamente a las personas candidatas o la calidad del proceso de evaluación y debería estar razonablemente en línea con las necesidades de las personas candidatas.

Se debería tener cuidado para garantizar que se cumplan estos plazos, que se brindan respuestas oportunas o comentarios, y que las consultas se respondan de manera adecuada. Puede ser necesario proporcionar formación al personal que recibirá las consultas e identificar al personal específico que es responsable de responderlas. Usted debería hacer un seguimiento regularmente de la puntualidad de las respuestas a las consultas como parte de sus iniciativas de M&E, y si hay cambios significativos (por ejemplo, la responsabilidad de responder a las consultas fue asignada a una nueva persona).

Es probable que las personas candidatas tengan consultas constantes sobre cómo hacer una solicitud para una evaluación, cómo se realizará la evaluación y cómo se entregarán los resultados. Puede alentar a los potenciales las personas candidatas a que se dirijan a usted con más consultas, asegurándose de que las respuestas oportunas y apropiadas se brindan de manera coherente y proporcionando múltiples canales de comunicación (por ejemplo, correo electrónico y contactos telefónicos). Esto contribuirá a construir una comunicación bidireccional abierta y receptiva con las personas candidatas.

Las consultas se pueden usar para mejorar las comunicaciones a lo largo del tiempo; si las consultas se registran y revisan periódicamente, las deficiencias en las comunicaciones se pueden identificar y mejorar. También las consultas más frecuentes y sus respuestas se pueden utilizar para desarrollar un documento con preguntas frecuentes o FAQ.

Acción clave 6.5 Proporcionar informes y análisis eficaces a las organizaciones, cuando sea necesario

Medidas de calidad	Indicadores de calidad sugeridos
<ol style="list-style-type: none">1. Se identifican las necesidades específicas de la organización.2. Se define la frecuencia de los requisitos de informes y análisis.3. Informes y análisis son eficaces (Referencia cruzada a 4.4 y 5.4)	<ol style="list-style-type: none">1. La dirección identifica las necesidades específicas de informes y análisis de la organización.2. Los informes usan una estructura definida para cumplir con los requisitos informativos.3. Procesos eficaces de informes y análisis establecidos (por ejemplo, informes, hojas de cálculo, registros de reuniones).4. Rol denominado responsable por los informes y el análisis.5. Canales de comunicación de informes definidos.

Es posible que necesite comunicarse directamente con la organización. Esta comunicación puede ser en forma de un informe sobre el proceso de evaluación y los resultados obtenidos por el personal de la organización o las personas candidatas (en caso de que no sean del personal). La presentación de informes eficaces indica que los informes se producen sistemáticamente utilizando una estructura definida para cumplir con los requisitos de información.

Los informes deberían producirse en función de las necesidades de información y contribuir activamente a la tomada de decisiones y requisitos de la organización para la rendición de cuentas a los interesados. Usted debería garantizar la integridad y la calidad de los informes de evaluaciones y proporcionar información de retroalimentación específica sobre el desempeño de las personas candidatas. Esta información sobre la evaluación exitosa, parcial o no exitosa puede ser analizada por la organización y, por ejemplo, ser utilizada para evaluar a los miembros del personal sobre los siguientes pasos (autoaprendizaje, educación o formación adicional, o asignaciones de trabajo). En el caso de las personas candidatas que no son miembros del personal (por ejemplo, cuando la evaluación se lleva a cabo para determinar si las personas candidatas son aptas para un trabajo), usted o la organización deberían comunicar los resultados a las personas candidatas, esto debería aclararse desde el principio para evitar falta de retroalimentación a las personas candidatas. **Consulte la norma 3, acciones clave 3.5 y 3.6 para obtener más información.**

Anexos (Herramientas y plantillas)

Más recursos e información relacionada con la norma 6: comunicación

Medios de comunicación

ECB (2007) 'Building Trust in Diverse Teams: The Toolkit for Emergency Response':

<http://policy-practice.oxfam.org.uk/publications/building-trust-in-diverse-teams-the-toolkit-for-emergency-response-115413> (último acceso el 11 de febrero de 2018)

Diferencias culturales en el estilo de las comunicaciones

ECB (2007) 'Building Trust in Diverse Teams: The Toolkit for Emergency Response':

<http://policy-practice.oxfam.org.uk/publications/building-trust-in-diverse-teams-the-toolkit-for-emergency-response-115413> (último acceso el 11 de febrero de 2018)

IFRC (2017) Beneficiary Communications and Accountability Baseline Assessment Grid

<http://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/sites/5/2017/02/Beneficiary-Communications-and-Accountability-Baseline-Assessment-Grid.pdf> (último acceso el 11 de febrero de 2018)

instituto Bioforce (sin fecha), Contactos

Un buen ejemplo de una página de contacto e información con múltiples recursos (en francés)

<http://humanitaire.institutbioforce.fr/node/770> (último acceso el 11 de febrero de 2018)

Norma 7 - Administración

Los sistemas de administración son seguros y precisos

¿Por qué es importante esta norma?

Los sistemas, procesos y procedimientos administrativos respaldan la prestación de servicios de evaluación de calidad y permiten a las personas candidatas y a las organizaciones clientes acceder a estos servicios. El soporte administrativo eficaz permite la entrega fluida de los servicios de evaluación. Un soporte administrativo ineficaz no solo puede causar demoras prácticas, sino que también puede obstaculizar el proceso de evaluación en sí.

Orientación general

Usted debería asegurarse de que sus sistemas administrativos, procesos y procedimientos sean suficientes para proporcionar un soporte eficaz para las personas candidatas y las organizaciones.

El apoyo administrativo debería estar disponible para las personas candidatas y las organizaciones durante todo el proceso de evaluación.

Las leyes de protección de datos regirán y contribuirán a algunos sistemas de administración, particularmente en relación con la gestión de datos personales de las personas candidatas.

Buenas prácticas

Estudios de caso o historias de éxito para ilustrar cómo la orientación podría aplicarse en situaciones reales.

¿Quizas incluir una foto?

Orientación específica relacionada con cada acción clave

Acción clave 7.1 Proporcionar apoyo administrativo y logístico eficaz a las personas candidatas y organizaciones

Medidas de calidad	Indicadores de calidad sugeridos
1. Existe evidencia auditable de que se brinda apoyo administrativo eficaz a las personas candidatas y organizaciones.	<ol style="list-style-type: none">1. Procesos de apoyo administrativo y logístico.2. Rol identificado con responsabilidad para dar apoyo a las personas candidatas y a la organización.3. Eficacia del apoyo monitoreado por un proceso identificado.4. Rastros de auditoría de los procesos de soporte.5. Comentarios de las personas candidatas y organizaciones que demuestran la efectividad del soporte6. Registros que demuestran que se han tomado en consideración las distintas zonas horarias y modalidades para las personas candidatas a distancia y en línea.7. Entrevistas con las personas candidatas y organizaciones

El soporte administrativo eficaz para las organizaciones de las personas candidatas y clientes incluye establecer y mantener procesos de rutina para garantizar que todos los alumnos u organizaciones reciban el mismo nivel de soporte administrativo.

Las personas candidatas y las organizaciones pueden necesitar soporte administrativo:

- antes de las evaluaciones: por ejemplo, para acceder a la información sobre un proceso de evaluación, cómo acceder a él y cualquier preparación que necesiten realizar con anticipación para completar una solicitud;
- durante el proceso de evaluación: por ejemplo, informar a las personas candidatas sobre cualquier modificación de fechas y horas para conocer al jurado, o cómo proceder si van a faltar debido a una enfermedad;
- después de completar las evaluaciones: por ejemplo, para recibir prueba del reconocimiento que recibieron, o prueba de pago, o prueba de asistencia a los exámenes ...

El soporte administrativo se puede proporcionar en persona, por teléfono o en línea, ya sea en tiempo real o por correo electrónico.

En algunos contextos, las personas candidatas también pueden necesitar apoyo logístico para asistir a las evidencias, por ejemplo, con transporte para llegar al espacio. El soporte requerido variará según las circunstancias de las personas candidatas o la organización. Usted también debería considerar el contexto en el que opera al determinar los tipos de soporte administrativo y logístico que las personas candidatas pueden necesitar. Por ejemplo, madres de niños pequeños que podrían necesitar apoyo logístico para cuidar de los niños o una habitación para amamantar.

Más allá del apoyo administrativo y logístico directo proporcionado a las personas candidatas y a las organizaciones, también es esencial garantizar que los servicios de evaluación reciban el apoyo adecuado. Para los servicios de evaluación en línea, esto podría incluir gestionar la inscripción y otorgar acceso a la plataforma de evaluación, incluyendo la emisión de permisos y contraseñas a los evaluadores y las personas candidatas y cargar los materiales de evaluación a la plataforma, mientras que las evaluaciones cara a cara o simulaciones pueden incluir la gestión de reservas en el lugar y asegurar que los recursos y materiales estén preparados y disponibles en el lugar a tiempo.

Usted puede asignar todos los recursos disponibles en línea y fuera de línea para la asistencia administrativa y logística que está ofreciendo; las personas candidatas y las organizaciones pueden necesitar usarlos y, por lo tanto, saber que existen.

Usted puede recibir comentarios sobre la calidad de estos servicios a través de cuestionarios; encuestas; informes de entrevistas; reuniones tutoriales; informes de mentores, etc.

Acción clave 7.2 Establecer y poner en marcha procedimientos para administrar de manera segura materiales de evaluación confidenciales

Medidas de calidad	Indicadores de calidad
1. Los procesos están operativos para garantizar que los materiales de evaluación confidenciales siempre se mantienen de forma segura.	<ol style="list-style-type: none">1. Política de protección de gestión de datos (incluidos las personas candidatas en línea o las personas candidatas a distancia cuando corresponda).2. Definición de "material de evaluación confidencial".3. Establecer procedimientos para el almacenamiento seguro.4. Asegúrese de que los procedimientos como la auditoría o el seguimiento están funcionando.

A lo largo del proceso de evaluación, hay información donde usted será lo más transparente posible. Pero cierta información que se usa específicamente durante las etapas de diseño y prestación de servicios debería permanecer confidencial.

Los materiales de evaluación confidencial se definen como aquellos documentos relacionados con la prestación de la evaluación que las personas candidatas no deberían ver antes de la presentación. Algunos ejemplos de materiales de evaluación confidenciales pueden ser preguntas de exámenes escritos o orales o planes de simulación que requieren que las personas candidatas reaccionen a un cambio en la situación o nueva información.

La gestión de materiales de evaluación confidenciales involucra todos los aspectos de la recepción de materiales, su almacenamiento y uso durante el diseño y la prestación de evaluaciones.

Las medidas para una gestión segura de los materiales de evaluación incluyen:

- El personal nuevo debería ser entrenado y formado cuidadosamente antes de que se le permita acceder a materiales de evaluación confidenciales.
- Si se entregan o transportan materiales de evaluación, debería haber un sistema para firmarlos y un registro para rastrear todos los materiales entrantes y salientes. El registro debería incluir todas las entregas corporales adjudicadas con la cantidad de cajas o paquetes recibidos.
- Los materiales deberían guardarse en un almacenamiento seguro hasta que un miembro autorizado del personal tenga que acceder a ellos.

- La sala o la caja de seguridad utilizada para materiales confidenciales no se debería usar para albergar equipos no relacionados, como un servidor de TI, calderas, unidades eléctricas o materiales de archivo. Esto ayudará a prevenir el acceso no autorizado.
- El acceso a esta sala/almacenamiento debería estar restringido a los miembros del personal directamente involucrados en la administración de los exámenes.

Las PC y dispositivos portátiles que contienen materiales de evaluación confidenciales deberían:

- Estar protegidos con una contraseña para evitar el uso no autorizado del dispositivo y el acceso no autorizado a la información almacenada en el dispositivo.
- Tener contraseñas suficientemente seguras y cambiadas de manera regular.
- Cerrar sesión o 'bloquearla' cuando se deja desatendido el ordenador durante un período de tiempo.

Acción clave 7.3 Almacenar la información de las personas candidatas utilizando procedimientos de gestión de datos seguros y apropiados

Medidas de calidad	Indicadores de calidad sugeridos
1. Los procedimientos de gestión de datos están documentados para garantizar el almacenamiento seguro de la información de las personas candidatas.	1. Un proceso documentado de gestión de datos. 2. Almacenamiento estructurado e indexado de la información de los candidatos. 3. Rol identificado con responsabilidad en la gestión de datos. 4. Seguridad de la información de las personas candidatas protegida por los medios apropiados. 5. Política de retención de datos. 6. Conocimiento y cumplimiento de la ley local de retención de datos.

Usted debería implementar requisitos legales nacionales para la protección de datos. La guía en este manual puede complementar los requisitos nacionales pero no debería ser usada como un sustituto.

Se debería establecer un sistema para registrar e identificar las personas candidatas y los registros deberían ser precisos y actualizados.

Usted debería definir qué información de las personas candidatas se recopilará y almacenará, y no se debería recopilar ninguna información adicional más allá de este alcance a menos que haya una razón

específica para hacerlo. También es importante determinar el tiempo que se mantendrá la información y los registros de las personas candidatas y establecer un proceso seguro para eliminar registros.

Es esencial verificar regularmente la exactitud de la información y asegurarse de que no haya ningún registro de información innecesaria, redundante o superflua.

Usted debería definir procedimientos de administración de datos que le permitirán almacenar información de forma segura ya sea en formato impreso o electrónico. El almacenamiento para los registros impresos (en papel) debería ser bloqueable si la información es confidencial. Los registros electrónicos de información confidencial también deberían estar adecuadamente asegurados y debería haber un sistema para respaldar la información almacenada electrónicamente. Algunos medios apropiados para proteger la información protegida pueden ser:

- número limitado de titulares de claves
- habitaciones seguras
- cajas fuertes
- Contraseñas de seguridad de TI
- procesos de respaldo ...

Los procedimientos de gestión de datos deberían definir quién puede acceder a la información de las personas candidatas y esto solo debería ser accesible para el personal que necesita esta información para realizar su trabajo. Las personas candidatas también deberían poder acceder a su información y registros.

Usted necesita procedimientos para evaluar adecuadamente las solicitudes de otras organizaciones para acceder a los datos personales que posee. Dichos procedimientos deberían ayudarlo a evaluar si la divulgación de datos personales es totalmente justificable en virtud de la legislación nacional sobre protección de datos. En cualquier caso, las máquinas de fax no deberían usarse para transmitir documentos confidenciales.

Cuando se guardan datos personales o confidenciales en aplicaciones y bases de datos con controles de seguridad y acceso relevantes, deberían considerarse controles adicionales que impidan que dichos datos se copien o se usen incorrectamente.

Los registros en papel y los archivos en papel que contienen datos personales e información confidencial sobre las personas candidatas deberían:

- ser manejado de tal manera que restrinja el acceso solo a aquellas personas con razones para acceder a ellos;
- estar encerrado cuando no son necesarios;
- mantenerse oculto de las personas que llaman a las oficinas;
- seguir una eliminación segura de residuos confidenciales.

Acción clave 7.4 Asegúrese de que los resultados de la evaluación se entreguen y puedan recuperarse (si es necesario) en el momento oportuno

Medidas de calidad	Indicadores de calidad sugeridos
<ol style="list-style-type: none">1. Los rastros de auditoría muestran la entrega oportuna de los resultados de la evaluación a las personas candidatas.2. El proceso para la recuperación de los resultados de la evaluación está documentado.	<ol style="list-style-type: none">1. Auditoría de los resultados de la evaluación.2. Acuerdos de nivel de servicio para la entrega y recuperación de los resultados de la evaluación.3. Comentarios de retroalimentación de las personas candidatas.4. Las solicitudes de las personas candidatas se responden según los acuerdos de nivel de servicio. <p>Entrevistas con las personas candidatas.</p>

De acuerdo con la acción clave 3.6 " Presentar informes de evaluación (insignias y certificados reconocidos, si están disponibles", cubrimos todos los elementos relacionados con problemas de contenido, la decisión del lado profesional de entregar un reconocimiento o no, en qué formato y a quién; mientras que aquí cubrimos solo las tareas administrativas relacionadas con la entrega y recuperación de resultados.

Las organizaciones dependerán de la entrega oportuna y la recuperación de los resultados para facilitar la eficiencia en los procesos de contratación y gestión del rendimiento. Las personas candidatas estarán ansiosos por recibir sus resultados y podrían llegar a ser excesivamente estresados si no se reciben en un plazo razonable.

Siempre que sea posible, es ideal que los resultados de la evaluación se entreguen inmediatamente después del paso de evaluación final. Sin embargo, esto no siempre es posible ya que la determinación de los resultados requerirá deliberación entre los miembros del jurado y la consideración de múltiples factores.

Usted debería establecer una política que indique el marco de tiempo máximo requerido para la entrega y la recuperación de los resultados de la evaluación y el hacer un seguimiento para garantizar que se cumplan. Las personas candidatas y las organizaciones deberían estar al tanto de cuándo pueden esperar recibir los resultados de la evaluación después de realizada la evaluación y de qué forma (es decir, insignia, certificado y carta).

La recuperación de los resultados de la evaluación a menudo se solicita porque se perdieron los resultados originales o cuando las personas candidatas deberían presentar evidencia de su competencia

a un posible empleador o institución académica para su desarrollo profesional continuo. Independientemente de las razones, usted debería esforzarse por satisfacer estas solicitudes de la manera más rápida y eficaz posible.

Acción clave 7.5 Mantener confidencial la información y los registros de las personas candidatas

Medidas de calidad	Indicadores de calidad sugeridos
1. Se usan métodos seguros para mantener la confidencialidad de la información y los registros de las personas candidatas.	1. Política de retención de datos (incluidos las personas candidatas a distancia/en línea, cuando corresponda). 2. Rol identificado con la responsabilidad de mantener la confidencialidad. 3. Procesos documentados para el almacenamiento de información y registros de las personas candidatas.

Usted debería contar con una política de cómo se compartirá la información de las personas candidatas y hacer que las personas candidatas y las organizaciones estén al tanto de esto durante el procedimiento de solicitud. Es importante que las personas candidatas estén al tanto de si se compartirá alguna de su información y, de ser así, con quién y con qué propósito. Por ejemplo, cuando una organización haya financiado el servicio de evaluación, es probable que espere acceder a los registros de las personas candidatas. Cuando la evaluación es autofinanciada, no debería compartir la información de las personas candidatas con terceros sin el consentimiento de las personas candidatas.

Si los registros de las personas candidatas se compartirán rutinariamente con una organización externa, por ejemplo, un organismo de acreditación, debería dejar esto en claro a las personas candidatas por adelantado.

Anexos (Herramientas y Plantillas)

Recursos e información adicionales relacionados con la norma 7: administración

Protecting the confidentiality of Personal Data Guidance Note (2008)

<https://www.dataprotection.ie/documents/guidance/GuidanceFinance.pdf>

