



Organización
Internacional
del Trabajo

CINTERFOR



MANUAL DE EVALUACIÓN

Manual para personas evaluadoras en procesos de **certificación de competencias laborales**





Esta es una obra de acceso abierto distribuida bajo la licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>). Los usuarios pueden reproducir, distribuir, adaptar y desarrollar el contenido de la obra original, conforme a los términos de la licencia mencionada. La OIT debe ser claramente reconocida como titular de la obra original. Los usuarios no están autorizados a reproducir el logo de la OIT en sus obras.

Atribución de la titularidad – La obra debe citarse como sigue: OIT/Cinterfor; INADEH. *Manual para personas evaluadoras en procesos de certificación de competencias laborales*. OIT/Cinterfor, Panamá, 2025.

Elaborado por: Ximena Iannino, consultora de OIT/Cinterfor
Supervisado por: Juan José Urbina, coordinador técnico de proyectos de OIT en Panamá.

Esta guía ha sido desarrollada para el Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH) de Panamá en el marco del Proyecto de Transformación y Mejoramiento Integral del INADEH.

Traducciones – En caso de que se traduzca la presente obra, deberá añadirse, además de la atribución de la titularidad, el siguiente descargo de responsabilidad: *La presente traducción no es obra de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ni debe considerarse una traducción oficial de la OIT. La OIT no se hace responsable del contenido ni de la exactitud de la traducción.*

Adaptaciones – En caso de que se adapte la presente obra, deberá añadirse, además de la atribución de la titularidad, el siguiente descargo de responsabilidad: *La presente publicación es una adaptación de una obra original de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Las opiniones y puntos de vista expresados en esta adaptación son responsabilidad exclusiva de su autor o autores, y en ningún caso de la OIT.*

Esta licencia CC no se aplica a los materiales protegidos por derechos de autor incluidos en esta publicación que no son pertenecientes a la OIT. Si el material se atribuye a una tercera parte, la parte que utilice dicho material será la única responsable de obtener las autorizaciones necesarias por parte del titular de los derechos

Todo litigio que resulte de la presente licencia o en relación con ésta, que no pueda ser resuelto de manera amistosa será sometido a arbitramento de conformidad con el Reglamento de Arbitraje de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI). Las partes quedarán vinculadas por cualquier laudo arbitral resultante de dicho arbitraje el cual constituirá la resolución definitiva de dicho litigio.

Todas las consultas sobre derechos y licencias deberán dirigirse a la Unidad de Publicaciones de la OIT (Derechos de autor y licencias), CH-1211 Ginebra 22 (Suiza) o por correo electrónico a rights@ilo.org.

Tabla de contenido

Prólogo	5
Introducción	6
Capítulo 1: Manejar las bases conceptuales de la evaluación y certificación de competencias.	7
1. Las competencias laborales	8
2. Aprendizaje en múltiples contextos	8
3. La certificación de competencias	9
3.1 Beneficios de la certificación	9
3.2 Aportes de contar con un sistema de evaluación y certificación por competencias laboral	10
3.3 Certificación y desarrollo de sistemas de reconocimiento regionales	10
4. El Sistema Nacional de Competencias Laborales de Panamá	12
4.1 Las Normas de Competencia Laboral (NCL): un insumo para la certificación	12
4.2 Los principios que orientan el proceso de evaluación y certificación	13
5. Autoevaluación y reflexión	15
Capítulo 2: Identificar las funciones clave del rol de la persona evaluadora dentro del proceso de evaluación de competencias.	16
1. Diferencias entre la evaluación tradicional y por competencias y los cambios en el rol de la persona evaluadora	17
2. El proceso de certificación: etapas clave	18
3. El rol de la persona evaluadora	19
4. Ética de las personas que llevan adelante el rol	22
5. Errores y sesgos frecuentes de la evaluación y cómo evitarlos	23
6. Requerimientos y responsabilidades de las personas que evalúan	24
7. Autoevaluación y reflexión	25

Capítulo 3: Aplicar los instrumentos de evaluación del proceso, de acuerdo a los criterios y procedimientos definidos.	26
1. Técnicas directas e indirectas	27
2. El proceso de certificación y sus etapas	28
3. Los instrumentos	29
3.1 Etapa de acceso	29
3.2 Etapa de evaluación	31
4. Ponderación de los instrumentos	39
5. Autoevaluación y reflexión	40
Capítulo 4: Juzgar las evidencias y realizar retroalimentación durante y post-proceso, según pautas acordadas.	41
1. Certificación total o parcial (por unidades de competencia)	42
2. Juicio de competencia y decisiones posteriores	43
3. La verificación del proceso	44
4. La retroalimentación: una herramienta clave para el desarrollo	45
5. Autoevaluación y mejora continua	46
6. A modo de síntesis	47
7. Autoevaluación y reflexión	48
Capítulo 5: Realizar el registro administrativo para el seguimiento del proceso, según las pautas establecidas.	49
1. Punto de partida: acuerdo y registro del Plan de evaluación	50
2. La importancia del Portafolio de evidencias	52
3. Emisión del juicio e informe final	53
4. Autoevaluación y reflexión	54
5. Referencias	55
Anexo	56

Prólogo

El Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH) y el Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional (OIT/ Cinterfor) presentan este **Manual para personas evaluadoras en procesos de certificación de competencias laborales**, en el marco del proceso de fortalecimiento técnico y metodológico del Subsistema de Certificación de Competencias Laborales (SCCL) del Proyecto de Transformación Integral del INADEH.

El fortalecimiento del sistema nacional de certificación requiere contar con procesos de evaluación claros, confiables, transparentes y basados en evidencias objetivas, alineados con las Normas de Competencia Laboral (NCL) y con los principios rectores de validez, equidad, inclusión, objetividad, fiabilidad, transparencia, relevancia, credibilidad y mejora continua. En ese marco, este manual aporta orientaciones metodológicas, herramientas prácticas y criterios técnicos esenciales para que las personas evaluadoras ejerzan su rol con solvencia, responsabilidad ética y apego a los procedimientos establecidos.

La certificación de competencias —en consonancia con las Recomendaciones N°195 y N°208 de la OIT— constituye un mecanismo estratégico para reconocer aprendizajes adquiridos en múltiples contextos formales, no formales e informales, promover la empleabilidad, facilitar la movilidad laboral y fortalecer el diálogo con los sectores productivos. Este enfoque,

centrado en el aprendizaje a lo largo de la vida, demanda sistemas capaces de visibilizar las capacidades reales de las personas y garantizar que los procesos de evaluación se desarrollen con justicia, consistencia y pertinencia.

Este manual presenta de manera clara las etapas del proceso de certificación y las funciones centrales de la persona evaluadora: la planificación del plan de evaluación, la recolección, análisis y registro de evidencias, la emisión del juicio de competencia, la retroalimentación y la orientación para el cierre de brechas cuando corresponda. Asimismo, describe el uso de los instrumentos del sistema —guías de observación, listas de cotejo, pruebas de conocimientos, autoevaluación y evaluación de terceros— junto con los requerimientos administrativos y los mecanismos de verificación interna y externa que aseguran la calidad del proceso.

INADEH y OIT/Cinterfor reafirman su compromiso con el desarrollo del talento humano, la profesionalización de las personas evaluadoras y el fortalecimiento de un sistema nacional de certificación sólido, confiable y articulado con las necesidades del país y del mundo del trabajo.

Confiamos en que este manual se convierta en una herramienta clave para fortalecer la práctica evaluativa, contribuir a la transparencia del proceso y avanzar hacia una certificación que reconozca de manera justa las competencias que las personas demuestran en su trayectoria laboral.

Introducción

Este Manual está dirigido a quienes se desempeñan en el rol de evaluación, así como a todas las personas que intervienen desde distintas funciones en los procesos de certificación de competencias laborales impulsados por el INADEH.

Las bases conceptuales y metodológicas se encuentran en consonancia con el documento del “Subsistema de Certificación de Competencias Laborales” elaborado en el marco del Componente Académico del Plan de Transformación Integral del INADEH con el apoyo de OIT/Cinterfor.

El desarrollo del manual tiene una estructura modular, a medida que se avanza en su lectura y reflexión será capaz de:



Manejar (dominar) las bases conceptuales de la evaluación y certificación de competencias



Identificar las funciones clave del rol de la persona evaluadora dentro del proceso de evaluación de competencias



Aplicar los instrumentos de evaluación del proceso, de acuerdo a los criterios y procedimientos definidos



Juzgar las evidencias y realizar retroalimentación durante y post-proceso, según pautas acordadas



Realizar el registro administrativo para facilitar el seguimiento y la transparencia del proceso, según procedimientos y formatos establecidos.

Capítulo 1: Manejar las bases conceptuales de la evaluación y certificación de competencias.

En este capítulo se aborda la relevancia de la certificación de las competencias laborales. Se explica cómo la certificación reconoce y valida los aprendizajes adquiridos y desarrollados por las personas en diversos ámbitos, conectando la formación formal con las experiencias de aprendizaje no formales e informales. Además, se destaca la importancia de la participación de empleadores, trabajadores y el Estado en el proceso de creación de las Normas de competencia Laboral (NCL).

Conceptos clave

1. Las competencias laborales

Si bien la bibliografía sobre la temática es muy amplia, para los fines de este manual, con base en la Recomendación N°195 de la OIT, consideramos a la competencia como:

“la capacidad de actuar movilizandando un conjunto de recursos de forma interrelacionada para responder satisfactoriamente a una demanda laboral. Abarca los conocimientos, aptitudes profesionales y el saber hacer que se dominan y aplican en un contexto específico” (OIT, 2005)

2. Aprendizaje en múltiples contextos

Las personas aprenden y se desarrollan en diversos espacios y momentos, no restringiéndose a entornos educativos formales o programas estructurados de formación continua. Adquieren conocimientos y habilidades mediante capacitaciones, autoaprendizaje y experiencias breves como los nano y micro aprendizajes (aprendizaje no formal).

Asimismo, el entorno laboral, las interacciones sociales y la vida cotidiana son escenarios fundamentales para la construcción de competencias, ya sea de forma autónoma o con el apoyo de colegas y mentores (aprendizaje informal).

El avance tecnológico ha ampliado significativamente las oportunidades de aprendizaje, facilitando el acceso a recursos abiertos y potenciando la certificación de conocimientos mediante microcredenciales.

Estas acreditaciones permiten reconocer formalmente las competencias adquiridas en procesos de formación de corta duración, integrándolas en las trayectorias educativas y laborales de las personas.

RECOMENDACIÓN N°208

La nueva Recomendación N°208 (OIT, 2023) sobre el Aprendizaje de Calidad enfatiza la importancia del reconocimiento de los aprendizajes que las personas han adquirido en instancias formativas formales, no formales o informales, con base en normas de cualificación establecidas. En esta línea, recomienda tomar medidas para promover el reconocimiento de aprendizajes previos (también conocido como RAP) a escala nacional, regional e internacional, mediante procesos de identificación, documentación, evaluación y certificación de las competencias que las personas han desarrollado en distintos ámbitos.

3. La certificación de competencias

Desde la perspectiva del aprendizaje a lo largo de la vida, los sistemas de reconocimiento y certificación de competencias desempeñan un papel clave en la visibilización y validación de los aprendizajes adquiridos en distintos ámbitos.

Desde el punto de vista del reconocimiento social, la certificación adquiere valor en la medida en que es reconocida y validada por empleadores, trabajadores, el gobierno.

La certificación no solo avala y pone en valor las competencias, sino que también es un proceso de aprendizaje en sí mismo, ya que permite a la persona reflexionar sobre sus capacidades, identificar brechas y comprender las expectativas de desempeño establecidas en los estándares evaluados.

El INADEH, a través de la Comisión Nacional de Competencias (CONACOM) certifica formalmente las competencias demostradas por una persona, independientemente de cómo fueron adquiridas. La Resolución del Consejo Directivo del INADEH No. 20-10 Artículo 3, define la certificación de competencias como: “El reconocimiento público, documentado, formal y temporal de la capacidad laboral demostrada por el trabajador, efectuado con base en la evaluación de sus competencias en relación con una norma y sin estar necesariamente sujeto a la culminación de un proceso educativo.”

En cuanto a la Evaluación, se la caracteriza como: “El proceso previo de la Certificación de Competencia Laboral, que consiste en la recolección de evidencias sobre el desempeño laboral de un individuo, con el fin de determinar si es competente o aún no, para realizar la función laboral determinada.”

En este marco, la persona evaluadora juega un rol fundamental en la orientación y acompañamiento de quien se somete a la evaluación, maximizando el aprovechamiento de esta instancia. En el Módulo 2 se profundizará en el rol y las características del evaluador.

3.1 Beneficios de la certificación

Las personas con competencias no certificadas están en desventaja para acceder a un empleo y avanzar en su carrera profesional.

Para los **trabajadores y trabajadoras** el reconocimiento de sus competencias:

- > Facilita la cualificación y mejora la empleabilidad.
- > Permite el avance en la carrera formativa y laboral.
- > Reconoce aprendizajes previos, independientemente de su origen.
- > Viabiliza la movilidad sectorial y la transferencia de conocimientos.
- > Favorece la inclusión de poblaciones migrantes y grupos minoritarios.
- > Aporta a la profesionalización y valorización de ocupaciones, mejorando condiciones laborales.

En cuanto a las organizaciones, contar con información sobre las competencias demostradas por las personas:

- > Permite identificar personal competente y detectar brechas de capacidades.
- > Optimiza las inversiones en capacitación.
- > Se integra a la gestión del talento humano, impactando en selección, desarrollo de carrera y compensaciones.
- > Envía señales al mercado sobre la calidad del capital humano de la organización.
- > Contribuye a la productividad y competitividad organizacional.

Para que los empleadores reconozcan fácilmente las competencias adquiridas fuera de los sistemas formales, es indispensable que las certificaciones respondan a las necesidades del mundo del trabajo y para ello es necesario trabajar en conjunto y articuladamente.

3.2

Aportes de contar con un sistema de evaluación y certificación por competencias laboral

Los sistemas de educación y formación no son la única vía para adquirir las competencias. Las transformaciones tecnológicas y los cambios vertiginosos en el mundo del trabajo, plantean la necesidad de aprender en forma continua y desarrollar nuevas competencias en la actividad laboral.

A su vez, la movilidad y migración crecientes hacen que, en muchos casos, las competencias de las personas hayan sido adquiridas fuera del país o la región en que viven en la actualidad. Al no estar visibilizadas estas competencias, se amplían el desajuste y las brechas de empleo, la pobreza y la desigualdad.

En este escenario, el principal cometido de los sistemas de reconocimiento y certificación de competencias es hacer visibles y poner en valor las competencias no certificadas, de manera de:

- > promover la formación y el trabajo decente a lo largo de la vida.
- > incrementar la empleabilidad de grupos vulnerables reconociendo sus competencias.
- > facilitar procesos de integración social y laboral en el mercado local.
- > fomentar la movilidad laboral mejorando las condiciones laborales y de diálogo.

Considerando todo lo anterior es importante que las acciones se concreten en ocupaciones con demanda y que las acciones que se puedan realizar en el contexto de los procesos de certificación sean pertinentes para el mercado de trabajo.

3.3

Certificación y desarrollo de sistemas de reconocimiento regionales

Para que la certificación de competencias laboral sea efectiva en la mejora de la empleabilidad y la gestión humana en las organizaciones, es fundamental contar con sistemas de información accesibles y estrategias de difusión que orienten a las personas usuarias.

En las últimas décadas, la mayoría de los países han implementado sistemas de reconocimiento y certificación de competencias, promoviendo la homologación y el reconocimiento más allá de las fronteras nacionales.

A la par, se han diseñado e implementado Marcos de Cualificaciones nacionales y supranacionales, con los cuales la certificación de competencias se articula para facilitar itinerarios formativos y fomentar la inclusión educativa, mediante el reconocimiento de aprendizajes previos (RAP).

Las transformaciones tecnológicas en el mundo del trabajo y el auge del aprendizaje virtual han acelerado la adopción de herramientas digitales en los procesos de evaluación y reconocimiento de competencias laborales. En este contexto, la

incorporación de microcredenciales e insignias digitales promovidas por la industria cobra relevancia, impulsando su integración en trayectos formativos y laborales tanto a nivel nacional como regional.

RECOMENDACIÓN N°195

Hace ya dos décadas que, desde la Recomendación N°195 sobre el desarrollo de los recursos humanos: educación, formación y aprendizaje permanente de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) se planteaba como uno de sus aspectos clave, la promoción de la empleabilidad a través de una educación y formación adecuadas, así como el acceso a información sobre el mercado laboral y las oportunidades de empleo.

La recomendación destaca la importancia de invertir en formación y desarrollo de habilidades a lo largo de toda la vida laboral de las personas, para mantener su empleabilidad y adaptarse a los cambios en el mercado de trabajo. Por otro lado, señala la necesidad de lograr y mantener la igualdad de oportunidades para todas las personas sin discriminación por género, origen étnico, discapacidad u otras características personales en el acceso al empleo y la formación, recomendando a los países miembros la implementación de mecanismos de reconocimiento de los aprendizajes profesionales con independencia de cómo se hubiesen adquirido.



4. El Sistema Nacional de Competencias Laborales de Panamá

El Sistema de Certificación de CONACOM – INADEH está estructurado en dos grandes componentes que tienen a cargo sus principales funciones:

-  **Subsistema de Normalización de Competencias Laborales (SNCL)**
-  **Subsistema de Certificación de las Competencias Laborales (SCCL)**

El subsistema de normalización elabora las normas para considerar dentro del subsistema de evaluación y posterior certificación. En la medida que el proceso de elaboración de normas responda a las necesidades y estándares del sector productivo, se apunta a la pertinencia de la certificación.

Si bien el SCCL tiene objetivos y funciones especializadas de manera de asegurar el reconocimiento y certificación de las competencias de las personas, sus componentes se articulan con las áreas del INADEH que aseguran las funciones vinculadas a la Formación Profesional (FP) y la capacitación, por ejemplo, para dar respuesta al cierre de brechas.

4.1 Las Normas de Competencia Laboral (NCL): un insumo para la certificación

El referente para realizar los procesos de evaluación y certificación de competencias laborales son las **normas de competencia laboral (NCL)**, elaboradas dentro del Subsistema de Normalización, a través del diálogo social tripartido (también se invita al académico) y en acuerdo con las necesidades del mercado laboral y de la estrategia país.

Recordemos algunos conceptos de la Guía para la elaboración de perfiles por competencias. OIT/Cinterfor INADEH, 2023

Un perfil por competencias es la descripción de un cargo u ocupación a partir de las competencias asociadas al desempeño de una función dentro de un proceso productivo o cadena de valor (OIT Cinterfor, 2022).

Los perfiles de competencia adquieren el carácter de norma de competencia cuando son avalados por la instancia definida en un país. En el caso de Panamá, el Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH) es la entidad responsable del proceso de normalización, y, por tanto, de emitir las normas de competencia laboral (República de Panamá, 2006).

La normalización de competencias es el proceso para convertir un perfil ocupacional en un estándar compartido y aceptado por los distintos actores: empleadores, trabajadores, formadores, con fines de facilitar los procesos de gestión del talento humano, particularmente, el reclutamiento y la selección de personal; la certificación de competencias y el reconocimiento de aprendizajes previos; la elaboración de cualificaciones que permitan una visión más integrada y articulada de la formación y sean insumo para el diseño de currículos que atiendan las necesidades del sector productivo.

La norma de competencia puede ser utilizada como un estándar para:

- Configuración de cualificaciones
- Diseño de programas de formación
- Reconocimiento de aprendizajes previos a través de un proceso de certificación.

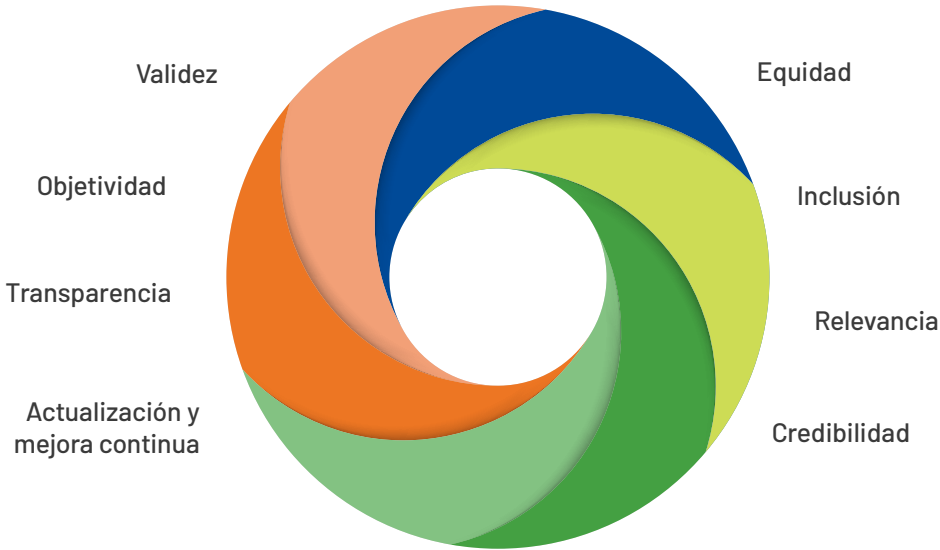
Las personas que se desempeñan como evaluadoras tienen que **tener acceso y dominio de la información que contiene la Norma** como parte de los insumos necesarios para el rol.

Es a partir de los contenidos de la Norma que se elaboran los instrumentos (para ampliar ver Guía de Instrumentos de evaluación con fines de certificación) y se acuerda el proceso de evaluación de competencias con fines de certificación.

 [VER EJEMPLO DE NORMA EN ANEXO](#)

4.2 Los principios que orientan el proceso de evaluación y certificación

El Sistema de certificación se basa en un conjunto de principios y criterios que tienen como fin garantizar que todos los procesos y acciones que se desarrollan dentro de sus atribuciones cumplan con los requerimientos de calidad, transparencia y brinden igualdad de oportunidades y acceso a todas las personas que requieran realizar la evaluación y acceder a la certificación de las competencias identificadas en las NCL.



Los principios que guían el diseño y la implementación establecen las bases y actúan como directrices generales sobre las cuales se sustenta todo el Sistema de Certificación.

- Equidad:** todas las personas deben tener la misma oportunidad de demostrar sus competencias, independientemente de su origen, género, raza, orientación sexual u otras características personales.
- Inclusión:** debe garantizar en su diseño que todas las personas tengan acceso al proceso de certificación y que se eliminen las barreras que puedan excluir a ciertos grupos de personas.
- Fiabilidad:** debe ser confiable y consistente en la evaluación de las competencias de las personas, los resultados de la certificación deben ser transparentes y no depender de factores aleatorios.
- Relevancia:** las competencias evaluadas en el proceso de certificación deben ser pertinentes y estar alineadas con las necesidades y expectativas de los diferentes sectores de la economía y de la comunidad.
- Credibilidad:** debe ser reconocido y respetado por empleadores, trabajadores, instituciones educativas y otras partes interesadas, es decir que debe tener solidez, calidad y ser percibido como confiable y válido.
- Actualización y mejora continua:** debe ser flexible y adaptable para dar respuesta a los cambios en las demandas del mercado laboral y los avances tecnológicos. La revisión es parte del proceso para garantizar que el sistema sea de calidad, relevante, oportuno y efectivo.
- Transparencia:** con procesos de evaluación claros, comprensibles y accesibles para todas las personas (incluidas las personas candidatas, empleadores y otros actores relevantes vinculados al sistema). Deben estar a disposición y accesibles del conocimiento público del proceso.
- Objetividad:** mediante el estricto apego a las NCL establecidas, la evaluación debe reflejar fielmente el desempeño real de las personas.
- Además, hay que asegurar que los instrumentos y técnicas de evaluación se apliquen de manera equitativa a todas las personas candidatas, garantizando resultados consistentes y comparables sin importar quiénes sean evaluados. Para ello, los instrumentos y técnicas utilizadas deben ser consistentes asegurando que su aplicación por distintas personas -evaluadoras-, no genera sesgos ni diferentes juicios de la competencia.
- Validez:** respaldada por el uso de instrumentos y técnicas que proporcionen evidencia adecuada, tanto en calidad como en cantidad. Esto asegura que se cumplan los estándares de competencia laboral establecidos en la normativa correspondiente, garantizando así la integridad y la fiabilidad de la evaluación.



5. Autoevaluación y reflexión

Hemos finalizado el Módulo 1. Antes de seguir adelante, le proponemos que:

- 1

Reflexione e identifique al menos tres competencias que Ud. ha adquirido en espacios informales (en la experiencia laboral, aprendiendo de sus colegas, en actividades sociales, etc.)
- 2

Considerando los diversos actores beneficiarios de los procesos de certificación, según su opinión ¿qué beneficios tendría la certificación para las políticas públicas y las instituciones de formación?
- 3

Reflexione sobre los principios del Sistema de Certificación. Si tuviera que elegir los tres más importantes ¿cuáles serían y por qué motivos?



ANEXO 1

Se presenta la Norma de Competencia Laboral
CONACOM-LP-L-003-2024: Asistente administrativo logístico.

Capítulo 2: Identificar las funciones clave del rol de la persona evaluadora dentro del proceso de evaluación de competencias.

En este módulo se presentan las etapas clave del proceso de evaluación y certificación de competencias, detallando las funciones esenciales que debe desempeñar la persona evaluadora. Este rol es central en el proceso de certificación de competencias, ya que su función principal es administrar y analizar las evidencias que generan las personas candidatas para determinar si cumplen con los criterios establecidos. También se destacan otras funciones clave como la planificación de la evaluación, la emisión del juicio de competencia, la retroalimentación para identificar el cierre de brechas y la orientación para el desarrollo profesional de las personas evaluadas.

Asimismo, se enfatiza la importancia de la confidencialidad y la ética en la evaluación, asegurando que el proceso se lleve a cabo con transparencia y equidad.

Además, se presentan estrategias para evitar los sesgos y errores que pueden surgir en el proceso, junto con los requisitos y competencias

necesarias para desempeñar este rol de manera efectiva.

Al igual que en los módulos anteriores se incluye una autoevaluación para que cada persona certificación.

1. Diferencias entre la evaluación tradicional y por competencias y los cambios en el rol de la persona evaluadora

La evaluación tradicional se centra en la medición del conocimiento teórico a través de pruebas escritas, exámenes estandarizados y la memorización de contenidos. Su objetivo principal es comprobar si la persona evaluada ha adquirido determinada información específica en función de un currículo predefinido.

En contraste, la evaluación por competencias busca brindar las condiciones para que la persona evaluada demuestre sus competencias, de acuerdo a los estándares definidos. Esto supone valorar, no solo el manejo de información, sino fundamentalmente su aplicación, así como la puesta en juego de las competencias en contextos reales de trabajo o desempeño. Es por ello que se utilizan técnicas como la observación del desempeño, los estudios de caso, simulaciones y entrevistas situacionales para verificar si la persona evaluada es capaz de actuar y resolver problemas en forma competente en situaciones prácticas y cambiantes.

En esta línea, requiere de un enfoque que facilite la observación objetiva y la validación de evidencias, lo que implica un "ajuste" del rol de la

persona evaluadora. En la evaluación tradicional, la persona evaluadora actúa principalmente como un juez que califica respuestas correctas o incorrectas en función de un criterio fijo. En la evaluación por competencias, adopta un rol más dinámico, funcionando como un "facilitador de la generación de evidencias y del aprendizaje" y un "observador del desempeño".

La persona evaluadora debe acompañar una estrategia de evaluación contextualizadas, interpretar evidencias de competencia de manera integral y proporcionar retroalimentación que ayude a mejorar el desarrollo profesional de la persona evaluada.

Un aspecto a considerar dentro del proceso es que los aprendices que participaron de la formación profesional pueden ser parte de estos procesos de certificación, toda su documentación sobre los distintos cursos será parte de las evidencias presentadas y consideradas en su portafolio de evidencias, pero deberá presentarse y realizar el proceso como cualquier persona que se registre en el sistema. No se realiza una convalidación automática del proceso.

2. El proceso de certificación: etapas clave

El proceso de certificación de las competencias comprende el diseño y preparación de los instrumentos, la definición de los procedimientos y los actores que intervienen en la recolección de evidencias acerca de las competencias que las personas han desarrollado y tienen que demostrar según la Norma.

Puede conducir a la entrega de la certificación o bien, si la persona aún no ha logrado alcanzar los niveles de competencia requeridos, se la orientará a instancias formativas que le permitan cerrar las brechas identificadas.

Se estructura en las siguientes cuatro grandes etapas¹:



Preparación: Esta etapa implica la difusión (convocatoria) y articulación con los actores y organizaciones sectoriales que correspondan, la elaboración o revisión de instrumentos de evaluación, la formación y/o selección de evaluadores o Centros de Evaluación, debidamente acreditados, según corresponda, la preparación del sistema de registro y otros soportes necesarios para el desarrollo de todo el proceso. También aquí se identifican los requisitos específicos de cada convocatoria.

Orientación y acceso: Una vez que se cuenta con los insumos para dar inicio al proceso de registro o inscripción de las personas potencialmente interesadas en certificar sus competencias, tiene lugar la inducción durante la cual orientadores o

evaluadores brindan información y orientación a las personas interesadas. Explican con claridad la finalidad y alcance de la certificación, los requisitos establecidos, los procesos y fases, así como en qué consisten las normas y cuáles serán las evidencias requeridas.

Además, orientan a las personas candidatas en la realización de un **autodiagnóstico**, de manera de analizar si están o no en condiciones de cumplir con los requisitos establecidos en la norma o necesitan fortalecer sus competencias. Si la persona estima que cuenta con las competencias requeridas y cumple con las condiciones estipuladas se registra (en el sistema) para iniciar el proceso.

¹ Subsistema de Certificación de Competencias Laborales. Instituto Nacional de Formación y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH) Documento desarrollado en el marco del Componente Académico del Plan de Transformación Integral del INADEH por OIT/Cinterfor.

Evaluación (recolección de evidencias y juicio):

esta etapa de evaluación propiamente dicha implica la elaboración e implementación de un Plan de evaluación y el registro correspondiente por parte de la persona evaluadora quien posteriormente realiza la valoración de las evidencias y emite el juicio de competencia.

El juicio puede ser competente en caso de que la persona haya alcanzado el nivel requerido o pendiente de certificación/aún no competente cuando presenta brechas en relación con la NCL.

Cierre: El cierre del proceso implica la revisión y validación del juicio por parte de la instancia técnica correspondiente (Secretaría Técnica CONACOM). Una vez que el juicio es validado, tiene lugar la emisión del certificado o la retroalimentación y derivación de la persona a instancias de capacitación para el cierre de brechas.

3. El rol de la persona evaluadora

Las dos primeras etapas del proceso están a cargo de la entidad certificadora o del Centro de evaluación, según corresponda.

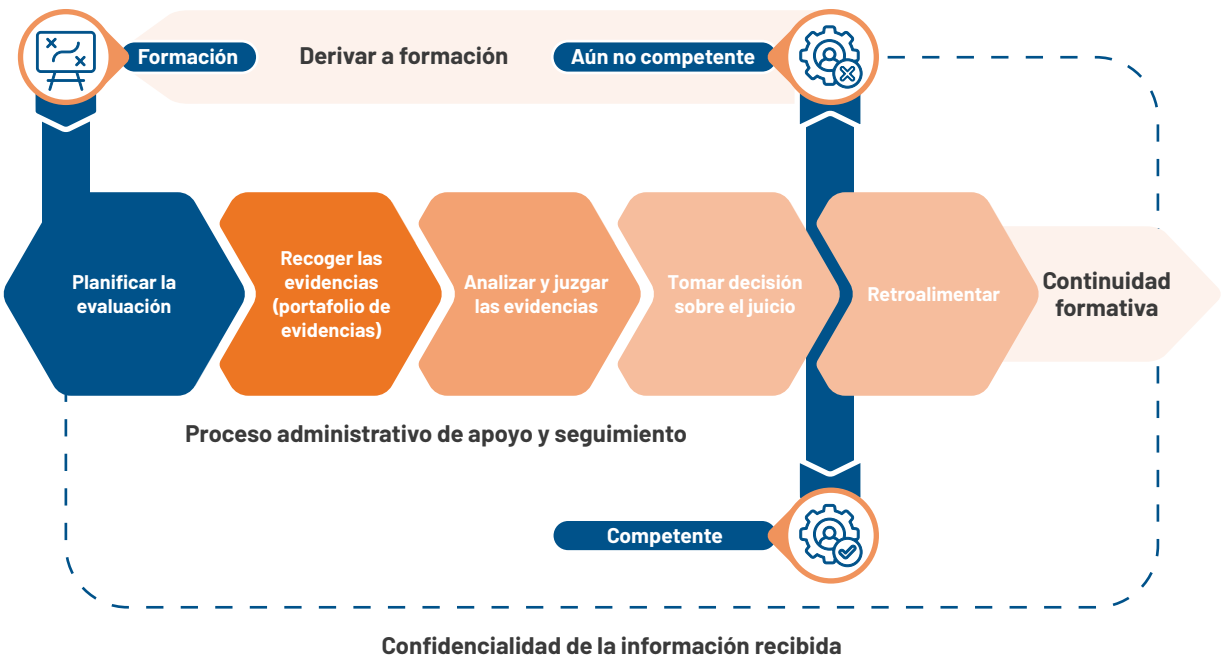
La persona evaluadora interviene en forma protagónica en la etapa de recolección de evidencias y formulación del juicio sobre el logro de competencias de las personas candidatas.

El propósito o la función principal del rol de evaluación es:

- Administrar y analizar las evidencias de desempeño de las personas candidatas, con el fin de determinar si cumplen o no con los criterios establecidos para la certificación.
- Proporcionar retroalimentación y contribuir al mantenimiento de la calidad del proceso de evaluación.



Para lograrlo, la o el evaluador realiza un conjunto de actividades que se visualizan en el siguiente diagrama y desarrollan a continuación:



PLANIFICAR LA EVALUACIÓN JUNTO A LA PERSONA CANDIDATA Y PRESENTAR EL PLAN



- ▶ La propuesta de evaluación tiene que permitir obtener las evidencias necesarias y suficientes para demostrar la competencia de acuerdo a los principios enunciados.
- ▶ Promover la participación de la(s) persona(s) a evaluar, facilitando el trabajo conjunto.
- ▶ Respetar los procesos establecidos en el sistema.
- ▶ Indicar y tener claro los aspectos logísticos: fecha y lugar de la evaluación
- ▶ Conocer en profundidad la NCL implicada, las técnicas e instrumentos de evaluación a aplicar.

RECOGER LAS EVIDENCIAS (PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS)



- ▶ La evaluación de competencias se centra en establecer evidencias de que el desempeño fue logrado con base en la norma.
- ▶ Es un proceso tendiente a establecer la presencia o no de determinada competencia en el desempeño laboral de una persona.
- ▶ Las competencias son evaluadas con el pleno conocimiento de los trabajadores y en la mayor parte, con base en la observación de su trabajo y de los productos del mismo.
- ▶ También suele contener evidencias del conocimiento teórico y práctico aplicado en la ejecución de las actividades laborales²

2 Irigoin, M.; Vargas, F. 2002. OIT/ Cinterfor, Competencia Laboral

ANALIZAR Y EMITIR EL JUICIO DE COMPETENCIA LABORAL, SEGÚN LA EVIDENCIA RECOGIDA.



- ▶ Es necesario interpretar y valorar la información recogida, en función del estándar de competencia (NCL), para poder emitir un juicio acerca del nivel alcanzando y los déficits percibidos.
- ▶ Los juicios emitidos permiten tomar decisiones sobre las acciones a seguir.
- ▶ En esta etapa resulta fundamental el criterio de la persona evaluadora, su capacidad para relacionar e integrar la información proveniente de diversas fuentes e instrumentos y su capacidad comunicacional para informarle a la persona candidata los resultados de la evaluación.

BRINDAR RETROALIMENTACIÓN CONSTRUCTIVA, SEGÚN JUICIO QUE CORRESPONDA.



- ▶ Orientar a la persona evaluada en la continuidad del trayecto formativo o cierre de brecha, según el resultado de su evaluación.

4. Ética de las personas que llevan adelante el rol

El ejercicio del rol de evaluación en los procesos de certificación de competencias laborales requiere no solo un **dominio técnico de las NCL**, sino también un compromiso ético que garantice la equidad, transparencia y objetividad en cada evaluación.

La persona evaluadora es responsable de tomar decisiones justas, basadas en evidencias verificables, sin sesgos personales ni influencias externas que puedan comprometer la validez del proceso.

Un principio fundamental es la **imparcialidad**, asegurando que todas las personas candidatas sean evaluadas en igualdad de condiciones, con base en criterios previamente definidos.

Asimismo, la **confidencialidad** es un eje central en la ética del proceso, resguardando la información obtenida y garantizando que los resultados sean utilizados únicamente para los fines de certificación. Por ello desde INADEH se les solicita la firma del **documento de confidencialidad** donde se detalla el alcance de la confidencialidad de todas las acciones vinculadas al proceso.

La divulgación indebida de datos personales, instrumentos de evaluación o resultados constituye una falta ética que puede afectar la credibilidad del sistema de certificación.

Además, la persona evaluadora debe adoptar una actitud de **respeto y empatía**, reconociendo la diversidad de trayectorias formativas y laborales de las personas candidatas.

La retroalimentación proporcionada debe ser **constructiva**, orientando a la mejora continua y facilitando oportunidades de aprendizaje.

El compromiso con la **calidad** implica una actualización constante en metodologías de evaluación y el fortalecimiento de las propias competencias.

La ética profesional en la evaluación de competencias no solo resguarda la integridad del proceso, sino que también contribuye a la confianza y reconocimiento del sistema de certificación en el ámbito laboral y social.



5. Errores y sesgos frecuentes de la evaluación y cómo evitarlos

Si bien la evaluación de las competencias se realiza con base en una Norma que detalla la calidad de los comportamientos que la persona debe demostrar, la o el evaluador puede incurrir en apreciaciones sesgadas durante el proceso de valoración de las evidencias.

Los sesgos surgen cuando la persona que evalúa se ve influenciada por sus opiniones o experiencias personales, expectativas previas, emociones o la percepción subjetiva sobre la persona evaluada.

Para reducir estos riesgos, es importante **aplicar criterios objetivos, basarse en evidencias verificables y recibir formación continua** en técnicas de evaluación imparcial. También resulta clave que la persona evaluadora identifique cuáles son los errores en los que pueden incurrir inconscientemente y realice un ejercicio de reflexión e introspección acerca de cómo ha aplicado los criterios de desempeño a la hora de valorar la actuación y la competencia demostrada por la persona evaluada.

Es imprescindible que las personas evaluadoras se mantengan actualizadas y participen en constantes procesos de formación, para conocer y dominar las mejores prácticas y adaptarse a los cambios en el ámbito laboral y en los estándares de certificación.

Algunos de los sesgos que se señalan como habituales en los procesos de evaluación del desempeño son los siguientes:

> **Sesgo de primacía o de primera impresión**, en donde la valoración y los juicios realizados por la persona evaluadora se ven condicionados por la percepción inicial (positiva o negativa) que le ha producido la persona candidata.

> **Sesgo de afinidad y/o de similitud** que tiene lugar cuando la persona evaluadora tiende a valorar en forma más positiva a las personas cuyas características, intereses o experiencias son similares o cercanas a las suyas. Este sesgo limita la objetividad y la equidad ya que puede perjudicar a quienes no comparten las características o experiencias de la persona evaluadora. Se debe prestar atención especial a las evaluaciones a poblaciones migrantes o grupos minoritarios que pueden verse afectados en función de sus trayectorias laborales, sus diferencias culturales o sus características.

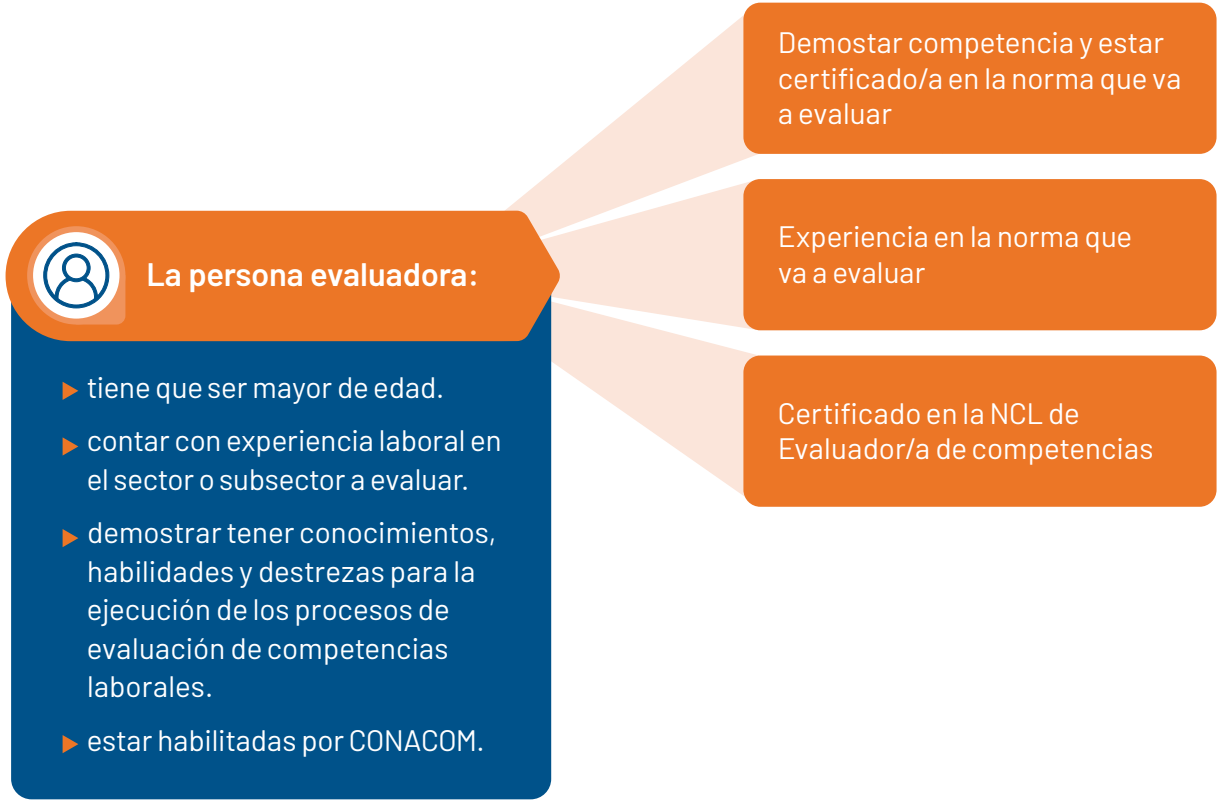
> **Sesgo o efecto de halo** que implica que determinada competencia o característica personal positiva de la persona evaluada influya de manera determinante en la valoración global. Por ejemplo, la calidad o eficiencia en el desempeño de determinado elemento de competencia, o la competencia de comunicación pueden llevar a que la persona evaluadora no tome en cuenta, minimice o evalúe superficialmente otros aspectos del desempeño. Como contrapartida³, el efecto inverso también puede producirse, es decir que una actuación no conforme a la Norma por parte de la persona evaluada, influya de manera desproporcionada en la evaluación.

> Finalmente, considerando que la evaluación de las competencias es un proceso y comprende un conjunto de evidencias que pueden implicar más de una instancia de observación, así como la aplicación de varios instrumentos, es conveniente estar atentos frente al llamado **sesgo de memoria o de proximidad** que supone otorgar mayor relevancia a las evidencias más recientes o dicho de otra forma centrarse en los últimos logros o errores demostrados por la persona evaluada.

³ Sesgo de Horn.

6. Requerimientos y responsabilidades de las personas que evalúan

Para asegurar que la función se cumpla dentro de los parámetros establecidos, se han establecido una serie de requerimientos formales que consisten en:



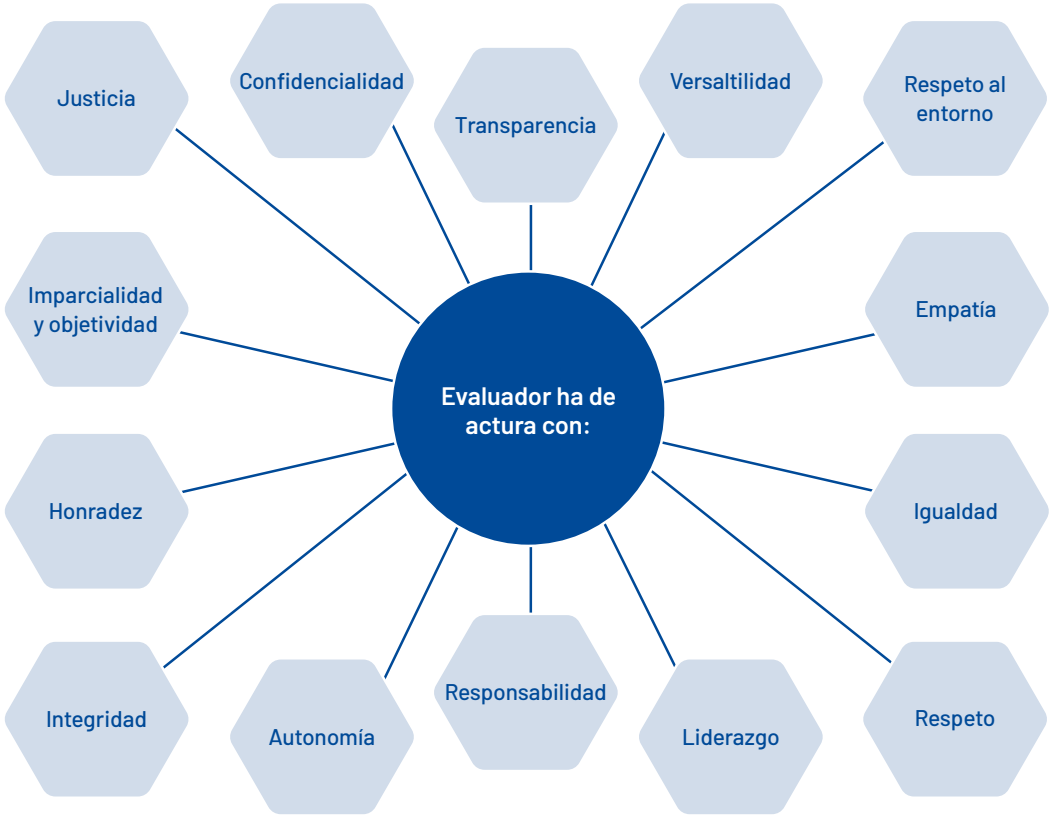
Las principales responsabilidades de la persona evaluadora son:

- > Identificar las oportunidades para recoger las evidencias de manera eficiente para la NCL.
- > Asegurarse de que la evidencia seleccionada es auténtica y válida.
- > Involucrar a las personas candidatas en su propio proceso de evaluación.
- > Conocer en profundidad la norma de competencia laboral a ser evaluada y certificada.
- > Aplicar los instrumentos de evaluación según definición.
- > Garantizar la imparcialidad y objetividad de los procesos de evaluación y certificación de Competencia Laboral.
- > Mantenerse neutral a lo largo del proceso.
- > No divulgar los instrumentos- confidencialidad del proceso.
- > Realizar las acciones de formación/inducción requeridas.

7. Autoevaluación y reflexión

Hemos finalizado el Módulo 2. Antes de seguir adelante, le proponemos que:

Reflexione sobre el siguiente recuadro que contiene el código de Ética del evaluador de competencias⁴ elaborado por el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER) de México.



1 Este código establece principios y valores que guían las actividades de los evaluadores, promoviendo la integridad y la competencia en el proceso de evaluación. ¿Considera importante contar con Código de Ética? ¿Por qué?

2 Si tuviera que seleccionar los tres principios que Ud. considera fundamentales ¿cuáles seleccionaría? Explique los motivos.

⁴ Disponible en: Código de Ética para los evaluadores de competencias que forman parte de la Red de Prestadores de Servicios del CONOCER en México. Acceso: [01 Código de Ética R1 | PDF | Evaluación | Comportamiento](#)

Capítulo 3: Aplicar los instrumentos de evaluación del proceso, de acuerdo a los criterios y procedimientos definidos.

La aplicación de instrumentos de evaluación es un componente esencial en el proceso de certificación de competencias, ya que **debe permitir relevar y generar evidencias objetivas y verificables relativas a la competencia de la persona candidata**. Para asegurar un proceso justo y confiable, es fundamental seleccionar y utilizar instrumentos adecuados, capaces de recoger las evidencias de manera válida y fiable.

En este capítulo se presentan los instrumentos de evaluación más utilizados en la evaluación de competencias, incluyendo la guía de observación, los test de conocimientos, la lista de cotejo y la guía de evaluación de terceros. Se explica el propósito de cada uno de ellos y su integración dentro del proceso de certificación. Además, se proporcionan

ejemplos prácticos y recomendaciones para su correcta implementación.

Finalmente, se incluye una autoevaluación para reflexionar sobre la utilización de las herramientas y su capacidad para aplicarlas de manera efectiva dentro del proceso de certificación.

1. Técnicas directas e indirectas

En un proceso de evaluación de competencias, que debe ser **integrado ("holístico")**, la elección de los métodos de recolección de evidencias depende, entre otros factores, del **nivel de cualificación de la Unidad de Competencia (UC)**.

Las técnicas directas, como la observación en una situación de trabajo real o simulada, proporcionan evidencia inmediata del desempeño de la persona candidata y resultan más adecuadas para niveles de cualificación inferiores.

En cambio, **las técnicas indirectas**, que permiten valorar el historial formativo y profesional del candidato mediante la revisión de muestras de trabajo, proyectos realizados, registros documentales o testimonios de terceros, son más apropiados para niveles superiores de cualificación. En estos casos, se recomienda complementarlas con una **entrevista profesional estructurada** que permita inferir evidencias de competencia a partir de la experiencia previa del candidato. La presencia de estas técnicas dependerá de los requisitos establecidos en la **NCL** correspondiente.

Basados en los principios del sistema (presentados en el módulo 1) se deben considerar las características específicas de la persona candidata, asegurando que el proceso se rija por el principio de equidad. Esto implica adaptar y aplicar técnicas complementarias que permitan obtener evidencias válidas y accesibles para cada individuo. Por ejemplo, no se debería aplicar una prueba escrita de conocimientos a quienes presenten dificultades de expresión escrita, ya sea por limitaciones en competencias básicas, barreras culturales u otros factores.⁵

En estos casos, es fundamental adaptar la evaluación para garantizar que todas las personas candidatas tengan la oportunidad de demostrar sus competencias de manera justa y acorde a sus capacidades y posibilidades.

⁵ Por ejemplo, el SENA de Colombia aplica cuestionarios grabados dirigidos a personas candidatas en ocupaciones que registran trabajadores/as con déficit de lecto-escritura.

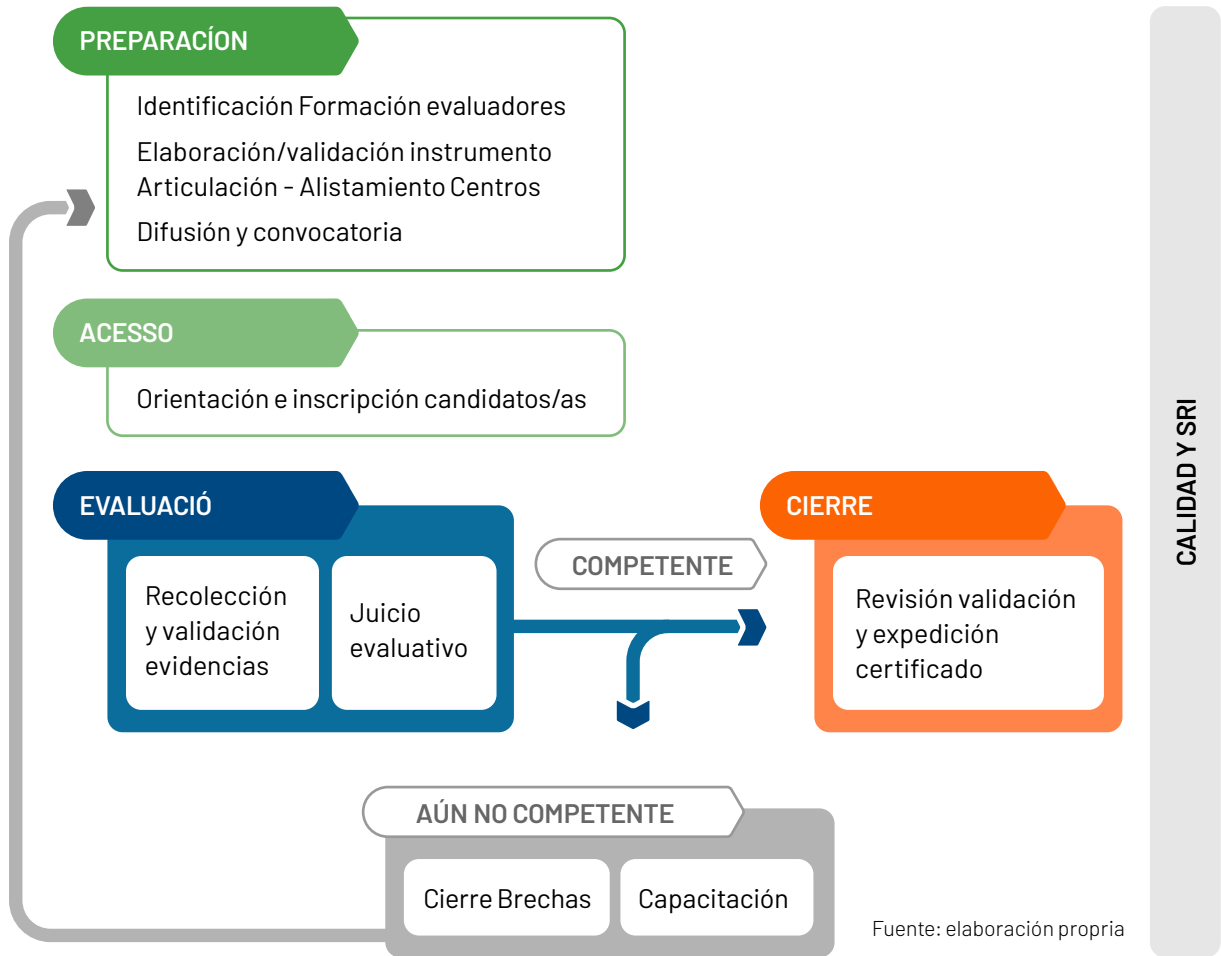
2. El proceso de certificación y sus etapas

A partir de las normas (NCL), se elaboran los instrumentos necesarios para llevar adelante el proceso de evaluación con fines de certificación, cumpliendo con los principios del sistema.

Los instrumentos de evaluación están diseñados para medir el nivel de dominio de las competencias requeridas y proporcionar evidencia objetiva, suficiente y necesaria para la toma de decisiones en el proceso de certificación.

Pueden ser de diversa índole, dependiendo de la norma a certificar, pero deben aplicarse de acuerdo a las condiciones establecidas por la NCL para asegurar la calidad del proceso.

En el siguiente gráfico se presenta el proceso de certificación definido en el ámbito del INADEH



Como se puede identificar, el proceso cuenta con diversas etapas.

Cada una de ellas, implica un conjunto de acciones específicas.

> Los instrumentos de evaluación se elaboran en la etapa de Preparación.

> El instrumento de autodiagnóstico se aplica como parte del proceso de orientación dentro de la etapa de Acceso.

> La batería de instrumentos destinados a recoger y valorar las evidencias se aplica en la etapa de evaluación.

3. Los instrumentos

Los instrumentos de evaluación que se elaboran con vistas a la certificación son:

- > Formulario de autoevaluación
- > Guía de observación
- > Test de conocimientos/cuestionario
- > Lista de cotejo.
- > Cuestionario de evaluación de terceros.

Estos son los instrumentos “tipo” pero que eventualmente, según las necesidades y características de la ocupación podrían ajustarse. También se consideran las evidencias históricas o documentales que se pueden agregar como posibilidad al portafolio, si fuera necesario.

3.1 Etapa de acceso

En esta etapa, el objetivo es orientar y verificar si la persona cumple con las condiciones mínimas requeridas para iniciar el proceso de evaluación de sus competencias laborales. Si se determina que aún no reúne los criterios necesarios, ya sea porque no puede aportar evidencias suficientes para demostrar sus competencias o porque no cumple con los requisitos de la NCL, se le orienta hacia una instancia de asesoramiento antes de avanzar en el proceso de evaluación.

El instrumento que se aplica en esta etapa previa es un formulario de autoevaluación que debe permitir la identificación del nivel en se encuentra la persona postulante, desde su percepción de los requerimientos presentes en la NCL. Es un insumo para orientarla y verificar las condiciones del proceso y a la vez, permite la auto reflexión de la persona solicitante sobre el desarrollo de sus competencias y, en caso de ser necesario, la comprensión e identificación de necesidades de capacitación o apoyo.



A continuación, se presenta un ejemplo de introducción del formulario de autoevaluación para CONACOM -ST- INADEH:

Te invitamos a completar el FORMULARIO DE AUTOEVALUACIÓN que se presenta a continuación y que ha sido diseñado para que puedas analizar tu propia actuación como insumo para el proceso de certificación ocupacional.

INSTRUCCIONES PARA LA APLICACIÓN DEL FORMULARIO DE AUTOEVALUACIÓN

En primer lugar, completa la información personal y luego lee atentamente cada enunciado y marca con una X la apreciación que consideres que representa mejor tu grado de dominio de cada una de las actividades a evaluar.

Contesta a este cuestionario de forma sincera. Su resultado te permitirá establecer en qué medida has desarrollado las competencias profesionales que componen el Perfil de XXX.

Las opciones de respuesta son las siguientes:

- 1. **Aún no sé hacerlo/** Nunca lo he hecho.
- 2. Sé hacerlo **parcialmente**, pero aún necesito ayuda (apoyo)
- 3. Sé hacerlo **en forma autónoma** / lo hago **frecuentemente**.

Si considera necesario ampliar la información, utilice el espacio destinado a “Comentarios”.

POSTULANTE

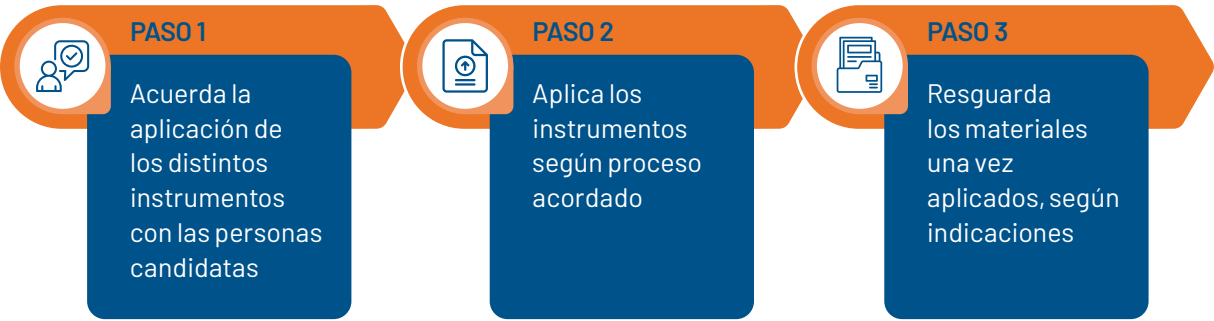
Nombre y apellidos:

CI:

FIRMA:

3.2 Etapa de evaluación

La persona evaluadora aplica los instrumentos elaborados a partir de la Norma, dentro de la etapa de evaluación. Este subproceso comprende tres pasos fundamentales:



En esta etapa la persona evaluadora aplicará los instrumentos que correspondan y tendrá la responsabilidad de llevar registro en el que consten las evidencias recolectadas.

En el proceso y para asegurar los criterios de calidad, se realiza un seguimiento y monitoreo por parte de un **verificador del proceso (interno y externo)**.

Guía de observación

El rol de evaluación es el de administrar y analizar las evidencias de desempeño de las personas candidatas, con el fin de determinar si cumplen o no con los criterios establecidos para la certificación.

También, brindar retroalimentación y contribuir al mantenimiento de la calidad del proceso de evaluación.

La observación del desempeño de la persona es fundamental del proceso de evaluación de competencias con fines de certificación. En la observación del proceso se recogen las **evidencias principales**. Para el registro de la información se cuenta con una **guía de observación**.

En la guía de observación se encuentra el **listado o lista de chequeo** de las distintas acciones que la persona candidata debe realizar para desempeñarse con calidad en la función que se está evaluando.

Para cada una de ellas, está disponible la columna CUMPLE: SI o NO, en donde la persona evaluadora marcará la opción que corresponda si observó o no el desempeño esperado. También hay un espacio para observaciones, donde la persona evaluadora puede realizar anotaciones y aclaraciones relativas a la calidad, el contexto o el proceso.

A continuación, se presenta un ejemplo (parcial) de una guía de observación para la NCL de

Buenas Prácticas en sistemas de refrigeración y acondicionadores de aire.

CÓDIGO	CUMPLE		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	
Inspeccionar los equipos y elementos de los sistemas de refrigeración y acondicionadores de aire de acuerdo con las normas de seguridad, manual del fabricante, buenas prácticas y políticas de la empresa.			
Verifica el estado físico de las unidades del sistema			
E1.ED1.CD2.01	1. Verifica el funcionamiento del equipo		
	2. Utiliza equipos de protección personal		
	3. Utiliza vestimenta acorde al trabajo a realizar		
	4. Selecciona las herramientas y equipos de acuerdo con el trabajo a realizar		
	5. Desconecta el suministro eléctrico del sistema		
	6. Verifica la no existencia de energía eléctrica en ambas unidades		
	7. Verifica el estado del serpentín de las unidades		

En la guía de observación se especifica la cantidad de instancias/visitas que será necesario realizar ya que, de acuerdo al tipo de trabajo a observar, puede ser necesario concurrir más de una vez al lugar de trabajo para poder recoger todas las evidencias identificadas en el instrumento. Dependiendo de la NCL se pueden realizar una, dos o más visitas en campo, según sea necesario y esto se plasma en el instrumento. Puede ser visitas al lugar de trabajo o de práctica (simulación) de carácter presencial. Eventualmente, si la situación así lo requiere, se podrán realizar en forma remota mediante registros virtuales, según se defina por parte de LA Secretaría Técnica (ST) CONACOM. En cada instancia la persona evaluadora tendrá la posibilidad de observar el desempeño de la persona candidata a certificación mientras

realiza las diferentes actividades que remiten a las distintas competencias a evaluar, así como determinados productos que genera en su actividad profesional.

La simulación práctica es una situación de evaluación (en taller, laboratorio o empresa) en la que se diseñan y reconstruyen las variables principales de la actuación profesional que se pretenden verificar. Puede suceder que no es posible realizarlo en el lugar de trabajo por motivos de seguridad o por tratarse de actividades que implican situaciones emergentes⁶, que solo pueden realizarse en momentos específicos de la jornada o que requieren de cierta privacidad para su realización⁷.

6 Por ejemplo, el mantenimiento correctivo en una planta industrial
7 Por ejemplo, la higienización a personas adultas mayores en el sector de Cuidados.



Test de conocimientos/cuestionario

Hablar de conocimientos es referirse al conjunto de información, teorías, principios y hechos críticos o esenciales que les permiten a las personas desempeñarse en una determinada actividad o función.

Estos conocimientos pueden ser adquiridos a través de la educación formal, la experiencia laboral o el aprendizaje autodidacta.

En el proceso de estandarización se ha relevado el conjunto de conocimientos sobre los que se apoyan las competencias. De este conjunto es importante hacer una distinción de los conocimientos a evaluar en el proceso de certificación (evidencias de conocimiento y comprensión) y de los conocimientos a abordar en los procesos de formación (contenidos conceptuales y procedimentales a incluir en los módulos de apoyo a quienes no alcanzan el nivel requerido de competencia).

Los conocimientos a evaluar se encuentran definidos en la NCL y son incorporados en el instrumento cuestionario a través de distintas preguntas, casos o situaciones. El instrumento puede incluir preguntas de múltiple opción, ordenamiento, emparejamiento, completar con una palabra o frase, entre otras. Lo importante es que siempre se encuentre referido a los conocimientos identificados en la NCL y redactado en un lenguaje claro y adaptado el sector.

Cabe señalar que no se trata de una prueba memorística sino de un conjunto de ítems de evaluación referidos a situaciones que la persona

debe resolver en su contexto de trabajo habitual. En este sentido, los ítems elaborados para la prueba de conocimientos deben apuntar a que los saberes puedan pensarse en contexto, es decir, en estrecha relación con los logros profesionales y los problemas que las personas enfrentan en su práctica habitual.

Para su elaboración se tiene presente que lo esencial a evaluar es el desempeño y, por ende, la evaluación de conocimientos es **complementaria** (importa verificar que puede interpretar situaciones, transferir capacidades y que se trata de un desempeño reflexivo) y no definitoria. Esto se ve reflejado en la extensión de la prueba (breve), en su profundidad (dominio cognoscitivo Bloom, vinculados al Nivel) y ponderación a la hora de juzgar la competencia.

Este instrumento puede aplicarse de forma presencial, al conjunto de personas candidatas e incluso vía virtual (por ejemplo, formularios web).

Actualmente los sistemas están avanzando para hacer accesibles estos instrumentos, por ejemplo, incluyendo herramientas de apoyo de lectura o utilizando colores o posibilidad de aumentar el tamaño de la letra.

Por otro lado, la utilización de formularios virtuales autoadministrados, hace más sencilla su aplicación y también su corrección.

A continuación, se presenta un ejemplo de preguntas de cuestionario utilizadas para la NCL de Recepcionista.

23.

19. ¿Qué tipo de reporte es esencial para la evaluación de la ocupación de un hotel? Marque la respuesta correcta.

Marca solo un óvalo.

☐

Reporte de limpieza de habitación.

☐

Reporte de inventario de amenidades de habitación.

☐

Reporte de llegadas y salidas de huéspedes.

☐

Reporte de ganancias o pérdidas.
- 2 puntos

13.

9. ¿En qué tipo de reservaciones se solicita una tarjeta de crédito? Marque la respuesta correcta.

Selecciona todas las opciones que correspondan.

☐

Reservaciones 6 pm.

☐

Reservaciones GTD.

☐

Reservaciones individuales.

☐

Reservaciones canceladas.

2 puntos



Lista de cotejo

La lista de cotejo es un instrumento de evaluación que permite verificar de manera estructurada y objetiva si la persona candidata ha realizado correctamente una serie de actividades, procedimientos o productos vinculados a una Unidad de Competencia (UC) específica.

A diferencia de una prueba de conocimientos, que se enfoca en evaluar la comprensión teórica, la lista de cotejo se utiliza especialmente **para observar y valorar evidencias directas de desempeño o productos del trabajo, ya sea en un contexto real o simulado.**

Este instrumento se compone de una serie de criterios observables definidos previamente, los cuales están alineados con los resultados

esperados en la NCL. Cada uno de estos ítems permite identificar si el criterio fue cumplido (Sí) o no cumplido (No), pudiendo además incorporar comentarios cualitativos que complementen la observación.

¿Para qué se usa?

- ▶ Para evaluar productos generados por la persona durante su desempeño (por ejemplo, un registro de salida de huéspedes, una orden de trabajo, un informe técnico, etc.).
- ▶ Para valorar la calidad y cumplimiento de procedimientos clave.
- ▶ Para garantizar una evaluación objetiva, estandarizada y basada en evidencia observable.

EJEMPLO PRÁCTICO:

En la evaluación de la NCL de Recepcionista, específicamente para el elemento “Registrar la salida del huésped”, la lista de cotejo puede incluir ítems como:

- ▶ Verificación de cargos en el sistema.
- ▶ Programación de salidas del turno.
- ▶ Verificación de forma de pago.
- ▶ Registro final de la salida.

Cada uno de estos ítems es observado durante la actividad y marcado según corresponda.



A continuación, se presenta un ejemplo de lista de cotejo de productos para la NCL de Recepcionista. Elemento 2: Registrar la salida

del huésped de acuerdo con los procedimientos establecidos (check out).

LISTA DE CONTROL DE EVIDENCIAS DE PRODUCTO			
▶ Cargos de habitación, impuestos y otros servicios brindados verificados en el sistema.	SI	NO	Comentarios
▶ Salidas/Egresos del turno son programados			
▶ Forma de pago (efectivo, tarjetas, prepagos, Boucher) verificada.			
▶ Cierre de cuentas efectuado en el sistema.			
▶ Pago del huésped verificado en el sistema.			
▶ Registro de la salida en el sistema efectuado			

Evaluación de terceros

Permite recoger información sobre algunas evidencias difícilmente observables y sobre la calidad del desempeño y los productos que la persona ha ido generando en su trayectoria laboral.

Se trata de una **evaluación indirecta**, que apunta a generar evidencias de carácter histórico. Idealmente, la completa quien sea la persona responsable directo/referente.

También proporciona insumos sobre las competencias transversales asociadas al perfil presentes en la NCL.

Como en el caso de la autoevaluación, son enunciados referidos a las Unidades de competencia que el supervisor o referente debe valorar en cuatro niveles.

En su diseño, se apunta a que sea un instrumento breve, que pueda ser llenado sin dificultades e insuma poco tiempo, considerando que interesa fundamentalmente la calidad de las respuestas, más que la cantidad.

A continuación, se presenta como ejemplo las indicaciones para el formulario de evaluación de terceros.

Le invitamos a completar el **FORMULARIO DE EVALUACIÓN** que se presenta a continuación.

En su rol de **referente/coordinador/a responsable** de la persona candidato a la certificación, agradecemos brinde su opinión sobre su actuación como insumo para el proceso de certificación ocupacional.

Responda a este cuestionario de forma sincera, reflexionando acerca de su desempeño laboral. Sus apreciaciones contribuirán a establecer en qué medida ha desarrollado las competencias profesionales requeridas para su desempeño en la ocupación.

A partir de sus aportes y del resultado de un conjunto de pruebas y evaluaciones, el/la postulante recibirá la certificación que corresponda, o en caso de no alcanzar aún el nivel requerido, se acordará un plan de desarrollo y formación que le permitirá fortalecer aquellas competencias que debe desarrollar.

Instrucciones para la aplicación del Formulario

- ▶ En primer lugar, complete la información general y luego lea atentamente y reflexione sobre cada enunciado.
- ▶ Marque con una **X** la apreciación que considere que representa mejor el grado de dominio que el/la postulante ha demostrado durante su trayectoria laboral respecto de cada una de las actividades a evaluar. Si carece de opinión o tiene alguna apreciación suplementaria, regístrela en **Comentarios**.
- ▶ Las opciones de respuesta son las siguientes:
 1. No lo demuestra.
 2. Lo demuestra a veces, pero aún necesita apoyo
 3. Lo logra con autonomía
 4. Supera las expectativas y puede apoyar a otros/as.

FECHA:

POSTULANTE:

Nombre y apellidos: Identificación

REFERENTE- COORDINADOR/A- RESPONSABLE

Nombre y apellidos:Identificación

RELACIÓN CON LA PERSONA CANDIDATA:

Período en el cual trabaja/ó con la persona postulante:

FIRMA:

 Portafolio

El portafolio de evidencias es la **recopilación del conjunto de las evidencias recogidas y generadas mediante los diferentes instrumentos**: pauta de observación del desempeño/test o prueba de conocimientos/ evaluación de un tercero/ evidencias documentales (por ejemplo, CV, cursos, si corresponden).

El análisis y valoración del portafolio permitirá formular el juicio asociado a la certificación de las competencias que integran el perfil.

Cabe señalar que la certificación y, en consecuencia, también la evaluación, se asocian a cada unidad. En este sentido, tanto los ítems

asociados directamente al desempeño, como los referidos a la prueba de conocimientos y la evaluación de un tercero, están referenciados a cada criterio de evaluación y Unidad de Competencia. Esto permite integrar las evidencias por criterio y luego por Unidad, verificando si las evidencias son suficientes y la persona ha demostrado ser competente en relación a la Unidad correspondiente o bien requerirá realizar algún cierre de brechas una vez finalizado el proceso.

En tal sentido, la pauta para analizar el desempeño a partir del portafolio identifica los criterios de evaluación asociados a cada Unidad y los mínimos requeridos en cada caso.



4. Ponderación de los instrumentos

Como ya se ha mencionado, para evaluar la competencia lo esencial es el desempeño y, por ende, los resultados de la observación (presencial o remota) constituyen la **evidencia principal** del logro de cada competencia. En el mismo sentido, la evaluación de conocimientos genera **evidencias complementarias** que demuestran

que el desempeño observado se sustenta en los saberes requeridos definidos en la NCL.

Considerando lo anterior, se presentan **un ejemplo** de los porcentajes propuestos para cada una de las evidencias, así como las técnicas propuestas y los mínimos requeridos para las mismas.

EVIDENCIA	TÉCNICA	INSTRUMENTO	PORCENTAJE	MÍNIMO
Principal (directa)	Observación presencial o a distancia (zoom, filmación).	Pauta de observación del desempeño	70%	80% de criterios evidenciados por unidad de competencia.
	Simulación			
Complementaria (directa)	Test escrito autoadministrado	Test de conocimientos	30 %	70% del puntaje por Unidad de C.
				Si no alcanza el mínimo, puede repetir el test después del feedback.
Complementaria (indirecta)	Testimonio de 3eros	Formulario para testimonio del responsable u otro referente que conozca bien el desempeño de la persona evaluada.	Valoración cualitativa. Complementa competencias transversales y aspectos no verificados en la observación.	No requiere mínimo.
Evidencia documental complementaria, si corresponde. (indirectas)	Análisis documental	CV, experiencia, cursos, etc.	Valoración cualitativa. Pueden complementar aspectos no verificados en el test de conocimientos o la observación.	No requiere mínimo.



5. Autoevaluación y reflexión

Hemos finalizado el Módulo 3. Antes de seguir adelante, le proponemos que:

Reflexione acerca de los puntos abordados en este Módulo y responda a las siguientes preguntas:

1

¿Por qué es importante que la persona candidata realice un test de autodiagnóstico ante de iniciar el proceso de evaluación de sus competencias?

2

¿Qué instrumentos se aplican para recoger y registrar las evidencias principales?

3

¿Cuál es el propósito de incluir el Testimonio de Terceros en la evaluación de las competencias?



Capítulo 4: Juzgar las evidencias y realizar retroalimentación durante y post-proceso, según pautas acordadas.

El juicio de competencia y la retroalimentación son aspectos fundamentales en el proceso de certificación, ya que permiten determinar si la persona evaluada cumple con los criterios establecidos y proporcionarle información valiosa para su desarrollo profesional.



Emitir un juicio de manera objetiva y ofrecer una retroalimentación efectiva y constructiva son responsabilidades clave de la persona evaluadora, que impactan directamente en la persona evaluada y en la calidad y credibilidad de todo el proceso.

En este capítulo, se aborda el análisis de evidencias y los criterios para emitir un juicio de competencia basado en información objetiva, evitando sesgos y asegurando la equidad en la evaluación. Asimismo, se explican las mejores

prácticas para ofrecer una retroalimentación constructiva, que no solo informe a la persona evaluada sobre su desempeño, sino que también le brinde orientación para la mejora continua.

Además, se presentan los principales desafíos que enfrentan las personas evaluadoras al juzgar las evidencias y se presentan estrategias para fortalecer la transparencia y confiabilidad del proceso. Finalmente, se incluye una autoevaluación como en los capítulos anteriores.

1. Certificación total o parcial (por unidades de competencia)

El proceso de evaluación permite reconocer si la persona candidata ha demostrado competencia en la totalidad de una Norma de Competencia Laboral (NCL) o únicamente en algunas de sus unidades. En este último caso, es importante identificar con claridad las brechas de competencia detectadas y orientar a la persona sobre la posibilidad de cerrar esas brechas mediante acciones formativas.

En algunos perfiles profesionales, se establece un número mínimo de unidades que deben certificarse para que el reconocimiento sea válido, lo cual está especificado en la documentación de cada NCL.



2. Juicio de competencia y decisiones posteriores

El proceso para la toma de decisiones se puede entender como una sucesión de valoraciones (una por cada método/técnica de evaluación empleada), que permite al evaluador o evaluadora llegar a una propuesta de juicio sobre el logro de las competencias que ha demostrado (en su caso) la persona candidata durante el proceso de evaluación.

Sin embargo, hay que evitar realizar el análisis desde una visión fragmentada de la competencia, en la emisión del juicio final, siendo el todo más que la suma individual de sus partes.

Luego del análisis de las evidencias recopiladas, la persona evaluadora debe formularse las siguientes preguntas clave para orientar el cierre del proceso:

¿Las evidencias aportadas son suficientes para demostrar la competencia?

☐ Sí ☐ No

> Si la respuesta es sí, se elabora una propuesta de informe de evaluación que se remite a la autoridad competente correspondiente.

> Si la respuesta es no, se plantea una segunda pregunta:

¿Es pertinente que la persona cierre las brechas identificadas mediante formación o acompañamiento adicional?

☐ Sí ☐ No

> Si se considera recomendable, se elabora un informe con detalle de las brechas detectadas, indicando a qué unidades corresponden, para facilitar la planificación de un proceso formativo que permita eventualmente volver a presentarse para la certificación.

> Si no se justifica continuar, se cierra el procedimiento con una propuesta de informe dirigida a la instancia administrativa.



3. La verificación del proceso

Para garantizar la calidad, equidad, transparencia y dar confiabilidad a los diferentes usuarios (candidatos, empresas, instituciones formativas, etc.) los sistemas de certificación incluyen la figura del verificador/a interno y externo del proceso quienes, desde una mirada externa se encargan de comprobar que el proceso de evaluación se ha desarrollado conforme a los criterios, normas y procedimientos establecidos.

La persona verificadora interna⁸ cumple con las siguientes funciones:

- 1. Supervisa la aplicación del procedimiento de evaluación: verifica que se haya seguido cada una de las etapas previstas (orientación, recolección de evidencias, juicio de competencia, retroalimentación, etc.).
- 2. Revisa la consistencia de las decisiones tomadas por la persona evaluadora en relación con las evidencias presentadas por la persona candidata.
- 3. Asegura el cumplimiento de principios clave como la objetividad, imparcialidad y confidencialidad.
- 4. Puede proponer observaciones o ajustes si detecta desviaciones, incongruencias o debilidades en el proceso, según procedimiento establecido.

Actúa como figura de garantía, especialmente en situaciones donde haya dudas, apelaciones o quejas por parte de las personas candidatas. Es importante señalar que si bien la lógica de este tipo de evaluación: acordada, planificada y realizada con la interacción permanente del

binomio evaluador - candidato, minimiza la posibilidad de desacuerdos y cuestionamientos acerca del juicio emitido, pueden surgir desacuerdos acerca del mismo. Cuando esto ocurre se debe garantizar el derecho de la persona evaluada a expresarlos y buscar una opinión imparcial y en ese sentido, el Sistema cuenta con mecanismos de apelación. Ahí aplica la figura de verificación externa del proceso, que a su vez analiza con mayor profundidad todas las acciones y se pone en contacto con la persona que realizó la verificación interna.

Por ejemplo: Veamos el caso de una persona candidata que no fue acreditada en una unidad de competencia. El verificador externo debe revisar si:

- > Se cumplió con el Plan de evaluación o se realizaron ajustes justificados.
- > Se utilizaron los instrumentos adecuados, de acuerdo a las pautas establecidas.
- > Se documentaron correctamente las evidencias y se registraron.
- > El juicio fue coherente con los criterios establecidos.
- > Se ofreció retroalimentación fundamentada.

Para ello la persona verificadora externa analiza junto a la verificadora interna, revisa y analiza los registros y eventualmente, si lo considera necesario, toma contacto con las personas directamente involucradas.

Si alguno de estos pasos no se cumplió o presenta irregularidades, el verificador externo puede recomendar una revisión o incluso la repetición de parte del proceso.

⁸ En la actualidad el rol de verificación interno está a cargo de los y las supervisores de Centros y el externo por la Secretaría Técnica

4. La retroalimentación: una herramienta clave para el desarrollo

La persona evaluadora no debe olvidar que la evaluación con vistas a la certificación debe ser considerada como un proceso de aprendizaje y construcción de conocimiento. El objetivo principal de la certificación y gestión de las competencias es que las personas capitalicen sus aprendizajes previos con el fin de motivarlas para el aprendizaje permanente y el incremento de su competencia profesional.

La retroalimentación no debe entenderse como una simple devolución de resultados, sino como un proceso comunicativo bidireccional que permite guiar y acompañar a la persona evaluada en su desarrollo profesional.

Para que sea efectiva, debe adaptarse al contexto y a las características de quien la recibe, siendo clara, concreta, fundamentada y respetuosa.

Entre los desafíos más frecuentes en la retroalimentación se encuentran⁹:

- > Supuestos de objetividad sin validación.
- > Evitar conversaciones difíciles mediante eufemismos o rodeos.
- > Falta de ejemplos o de datos que sustenten los juicios emitidos.
- > Cierres de conversación poco claros o sin acuerdos.
- > Comunicación unilateral, sin espacio para el diálogo.
- > Ausencia de empatía o poca disposición a escuchar.

Es importante recordar que la comunicación efectiva en este contexto requiere flexibilidad y apertura para ajustar el mensaje según las respuestas y necesidades del interlocutor.

La persona evaluadora debe manejar información sobre las posibles rutas de aprendizaje y ofertas disponibles tanto para cerrar brechas, como para actualizarse o mejorar el nivel de cualificación. Concretamente, es necesario informar a la persona candidata acerca de los resultados y las acciones formativas con que puede contar, en caso de no alcanzar el nivel requerido para la certificación o para continuar en el proceso formativo.

La articulación con el proceso formativo es fundamental. Para ello, la oferta debe estar alineada con las NCL y ser pertinente con las necesidades del sector. Esto implica que los módulos formativos hayan sido diseñados en diálogo con las unidades de la NCL para que den respuesta a la formación de las competencias que no han sido demostradas y permitan cerrar las brechas.

⁹ MTSS; INEFOP; OIT/Cinterfor. 2018. Diseño de instrumentos de evaluación y certificación de competencias. Guía práctica. Proyecto CETFOR. Montevideo, OIT/Cinterfor.

5. Autoevaluación y mejora continua

La evaluación también ofrece una oportunidad para que la persona evaluadora reflexione sobre su práctica y busque constantemente mejorar su desempeño.

Algunas claves para fortalecer el proceso incluyen:

- > Revisar el grado de objetividad de las decisiones tomadas.
- > Verificar que la retroalimentación brindada haya sido clara y útil.
- > Asegurarse de que la persona candidata haya comprendido lo expresado y recibido orientación pertinente.
- > Intercambiar periódicamente dificultades, logros y desafíos con otros evaluadores o actores intervinientes en los procesos de evaluación.

Desde el punto de vista del Sistema de Certificación, para implementar acciones de mejora y determinar si efectivamente se alcanzan los objetivos planteados, es fundamental evaluar los dispositivos de certificación – formación. Esto implica, entre otros mecanismos, la aplicación de instrumentos para la evaluación de la satisfacción, resultados, efectos e impactos, articuladamente con otras intervenciones sectoriales (formación y capacitación, observatorio, etc.) con el propósito de indagar en qué medida la certificación da respuesta a las expectativas de los trabajadores y las empresas y cuáles son sus efectos sobre la mejora de su desempeño laboral, su empleabilidad o su la trayectoria laboral, así como cuál es el retorno que los recursos invertidos tienen para el sector.



6. A modo de síntesis

La persona evaluadora acompaña a las y los candidatos a lo largo del proceso de evaluación. Les brinda apoyo, retroalimentación y asesoramiento respecto a cada una de las etapas, los roles de ambos y los resultados esperados. Para que este proceso pueda desarrollarse de forma eficaz y eficiente, es fundamental que:

- > Construya buenas relaciones de trabajo con la persona candidata, lo que supone estar abierta/o a sus necesidades e inquietudes.
- > Mantenga informada a la persona candidata con claridad y transparencia, desarrollando una escucha activa durante todo el proceso.
- > Sea ordenado/a y sistemático/a en la aplicación de las herramientas necesarias y el mantenimiento de registros administrativos, de acuerdo a las pautas y formatos establecidos.
- > Resuelva los problemas que eventualmente puedan surgir en el proceso, evitando toda interferencia con el mismo.
- > Sea cuidadoso/a y éticamente responsable con el manejo de datos e información durante todo el proceso.
- > Esté dispuesta/o a reflexionar críticamente sobre su propia actuación, aprender de la experiencia y de otros y se mantenga actualizado/a en forma permanente.
- > Comparta información y rinda cuentas de su actuación con verificadores e instancias responsables, cuando corresponda.
- > Tenga siempre en cuenta que el propósito principal de la evaluación de competencias es reconocer los logros de la persona candidata y estimular el aprendizaje y el desarrollo permanente de sus capacidades.





7. Autoevaluación y reflexión

Hemos finalizado el Módulo 4. Antes de seguir adelante, le proponemos que:

Reflexione sobre el rol de la persona evaluadora e identifique:

1

¿En qué funciones y actividades estima que es competente y por lo tanto podría llevarlas adelante con autonomía?

2

¿Cómo se imagina el proceso de actualización constante y formación en el rol de persona evaluadora del proceso?



Capítulo 5: Realizar el registro administrativo para el seguimiento del proceso, según las pautas establecidas.

El registro administrativo es un elemento clave en el proceso de certificación de competencias, ya que garantiza la trazabilidad, transparencia y calidad de la evaluación.

Una gestión adecuada de la información permite documentar cada instancia del proceso, hacer un seguimiento a las personas evaluadas y asegurar que los procedimientos se realicen conforme a los criterios establecidos.



En este último capítulo, se detallan los principales instrumentos de registro utilizados en el proceso de evaluación, incluyendo el plan de evaluación, las fichas de seguimiento y otros documentos administrativos.

Se explica la función de cada uno, su correcta aplicación y la manera en que contribuyen a la sistematización de la información.

Además, se aborda la importancia de la confidencialidad en la gestión de datos y la necesidad de resguardar la información

1. Punto de partida: acuerdo y registro del Plan de evaluación

El plan de evaluación que la persona evaluadora debe elaborar contiene información clara sobre el qué, cómo, dónde y con qué se realizará la evaluación del candidato con base en los resultados del diagnóstico y en las técnicas e instrumentos seleccionados.

La persona evaluadora informa el lugar donde se desarrollará la evaluación y debe registrarlo en el formato correspondiente. Para ello, debe verificar si la persona cuenta con un espacio laboral donde pueda ser evaluada y si será en forma presencial o virtual. Si no es así, se deberán utilizar las instalaciones disponibles de un Centro de evaluación o de trabajo.

conforme a los protocolos de protección y auditoría. También se presentan estrategias para optimizar el registro y el seguimiento, asegurando la eficiencia y calidad del proceso de certificación.

Para finalizar, se incluye una autoevaluación que permitirá a las personas evaluadoras reflexionar sobre su manejo de los registros administrativos y su contribución a la mejora continua del sistema de certificación.

En función de la información disponible y los plazos previstos debe establecer la o las fechas de realización de la evaluación a proponer, así como las técnicas e instrumentos de evaluación que se utilizarán para evaluar en cada instancia y registrar toda la información en los espacios correspondientes del plan de evaluación.

La persona evaluadora debe presentar y acordar con la persona candidata el plan de evaluación, informándola de los aspectos relativos a la competencia a evaluar, la modalidad de recolección de evidencia y, los instrumentos que se aplicarán, así como sobre las cuestiones operativas: fecha, hora y lugar de recopilación de evidencia.

Para ello, es necesario que:

- ▶ Presente el plan de evaluación a la persona candidata, explicando las actividades a desempeñar, la forma de desarrollo, las técnicas y los instrumentos de evaluación a emplear. Si en el plan de evaluación está identificada alguna evidencia documental o histórica, debe indagar el tipo de documentación con la que cuenta e informarle que esta evidencia deberá cumplir los criterios de validez¹⁰ y veracidad¹¹
- ▶ Cree un clima de confort comunicativo propiciando que la persona candidata o formule preguntas o externe dudas y respóndalas, verificando su comprensión.
- ▶ Si corresponde, ajuste el plan de evaluación de acuerdo con las sugerencias que pudiera formular la persona candidata en cuanto a la fecha, hora y/o lugar de recopilación de evidencias y de presentación de evidencias históricas.
- ▶ Cierre el acuerdo y plantee la versión definitiva del plan de evaluación.
- ▶ Firme el plan de evaluación acordado y recabe la firma de la persona candidata.
- ▶ Entregue o envíe del plan de evaluación acordado a quien corresponda (persona candidata y responsables).



¹⁰ Validez: una evidencia histórica es válida cuando corresponde a una o varias evidencias establecidas en los elementos de la unidad a evaluar.

¹¹ Veracidad: una evidencia histórica es veraz cuando se puede comprobar que fue generada por el candidato.

2. La importancia del Portafolio de evidencias

A lo largo de todo el proceso, siguiendo el Plan acordado, la persona candidata a la certificación va generando un conjunto de evidencias directas e indirectas que permitirán demostrar su competencia en la función productiva que se está evaluando. Para que este proceso cumpla con los criterios del sistema (vistos en el módulo 1) y poder brindar la seguridad y trazabilidad del proceso es necesario completar los distintos registros que conforman el “**portafolio o carpeta de evidencias**”.

El portafolio es un registro integrador de la información relativa a las distintas instancias establecidas en el plan de evaluación acordado. Debe incluir las evidencias y su valoración y toda información relevante sobre las condiciones, circunstancias y contexto en que fueron relevadas, así como sobre la persona candidata.¹²

Al finalizar la implementación del Plan de evaluación, la persona evaluadora integra y revisa el Portafolio de acuerdo a las pautas establecidas, con el objetivo de verificar la calidad y suficiencia de las evidencias con que cuenta para emitir un juicio fundamentado y consistente sobre la competencia del o la candidata a la certificación.

En la medida que los instrumentos de evaluación están directamente vinculados y referenciados a cada unidad de competencia, es posible determinar con precisión en qué aspectos existe evidencia suficiente y en cuáles se requiere un refuerzo.

Si existen dudas acerca de la suficiencia o validez de las evidencias, desde la evaluación se pueden implementar instancias de observación complementaria o reforzar con preguntas, para profundizar o ampliar la información.

Antes de emitir el juicio, es importante considerar la suficiencia y validez de las evidencias recogidas.

Suficiencia: poder evaluar el nivel requerido de la competencia determinado en el conjunto de los criterios de realización.

Validez: que permitan mostrar la competencia durante el período de tiempo que se considere necesario y en los contextos profesionales más pertinentes.



¹² Ejemplos de las fichas existentes. Pegar fichas luego que mande Inadeh, se puede colocar otra de ejemplo de otro país.

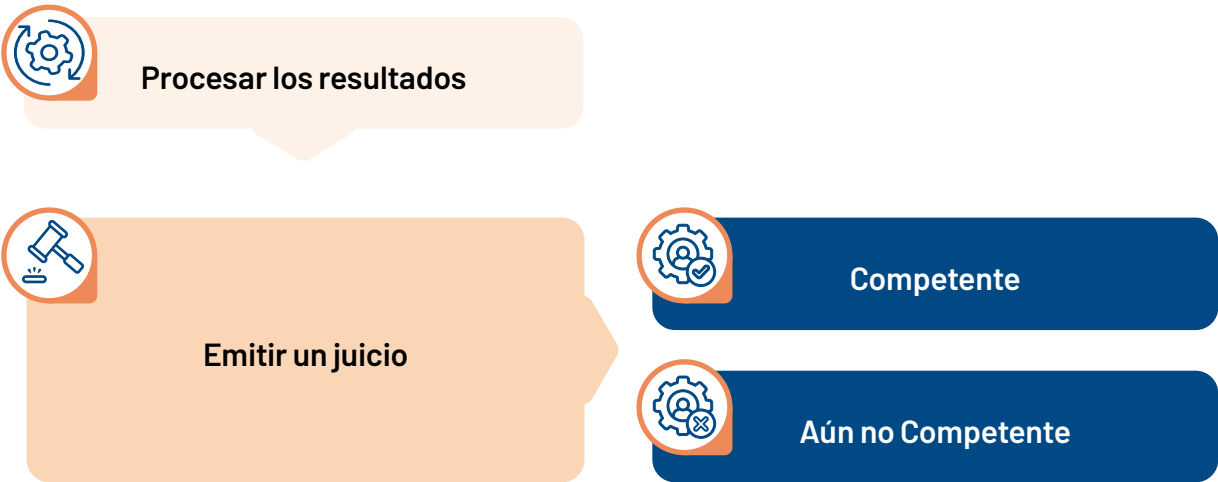
3. Emisión del juicio e informe final

A partir del procesamiento y análisis del portafolio de **evidencias**, que contiene toda la información generada durante el proceso de evaluación de la persona candidata, el evaluador o la evaluadora, elabora un informe escrito que contiene y fundamenta el juicio de evaluación y realiza las recomendaciones que correspondan.

Este informe es elaborado por la o el evaluador y permite ir recogiendo las distintas instancias en las que el candidato o candidata a la certificación participó y su correspondiente devolución.

En el informe se deja constancia de si se alcanzó o no las competencias y las observaciones pertinentes del proceso.

Debe estar redactado en un lenguaje claro y sencillo, adaptado al interlocutor.





4. Autoevaluación y reflexión

Hemos finalizado el Módulo 5 y el Manual en su conjunto

Reflexione sobre la importancia de mantener actualizados y organizados los registros administrativos.

- 1

¿Por qué es indispensable para la persona evaluadora contar con registros de calidad en las diferentes etapas de trabajo?
- 2

¿Qué implica para la persona evaluadora mantener la confidencialidad de la en la gestión de datos?
- 3

¿En qué temas de los abordados en este Manual cree Ud. que necesita más información o contar con un apoyo suplementario?
- 4

¿Qué otros aspectos vinculados a la evaluación de las competencias le interesaría abordar o profundizar?

5. Referencias

►

INCUAL. 2023. Guía de la persona candidata. Reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral u otras vías no formales e informales. España, 2023. https://incual.educacion.gob.es/documents/d/extranet/2023_guia_personacandidata_peac

►

Irigoin, M.; Vargas, F . 2002. Competencia laboral: manual de conceptos, métodos y aplicaciones en el sector salud. Montevideo, OIT/Cinterfor. <https://www.cinterfor.org/node/6116>

►

MTSS; INEFOP; OIT/Cinterfor. 2018. Diseño de instrumentos de evaluación y certificación de competencias. Guía práctica. Proyecto CETFOR. Montevideo, OIT/Cinterfor: <https://www.cinterfor.org/dise%C3%B1o-instrumentos-evaluaci%C3%B3n-certificaci%C3%B3n-competencias-gu%C3%ADa-pr%C3%A1ctica-proyecto-cetfor>

►

MTSS; INEFOP; OIT/Cinterfor. 2018. Diseño de instrumentos de evaluación y certificación de competencias. Guía práctica. Proyecto CETFOR. Montevideo, OIT/Cinterfor: <https://www.cinterfor.org/dise%C3%B1o-instrumentos-evaluaci%C3%B3n-certificaci%C3%B3n-competencias-gu%C3%ADa-pr%C3%A1ctica-proyecto-cetfor>

►

OIT; REDIFP. 2015. Metodologías para la elaboración de normas técnicas, diseños curriculares y evaluaciones por competencias laborales. Costa Rica. <https://www.oitcinterfor.org/metodolog%C3%ADas-elaboraci%C3%B3n-normas-t%C3%A9cnicas-dise%C3%B1os-curriculares-evaluaciones-competencias-laborales>

►

OIT. Recomendación sobre los aprendizajes de calidad, 2023 (5 de junio de 2023). https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEX_PUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:R208

►

OIT. Recomendación sobre el desarrollo de los recursos humanos: educación, formación y aprendizaje permanente. 2005 <https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/edit/docref/rec195.pdf>

Anexo



RESOLUCIÓN N° 015 CONACOM-
13 de Noviembre de 2024

"Por la cual se aprueba la Norma de Competencia Laboral
CONACOM-LP-L-003-2024

ASISTENTE ADMINISTRATIVO LOGÍSTICO

LA COMISIÓN NACIONAL DE COMPETENCIAS
del Instituto Nacional de Formación Profesional
y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH)

en uso de sus facultades legales,

CONSIDERANDO:

Que el Decreto Ley N° 8 de 15 de febrero de 2006, mediante el cual se crea el Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH), establece en su artículo 2 que "El Instituto será el organismo rector del Estado en materia de formación profesional, capacitación laboral y capacitación en gestión empresarial, y promoverá una cultura de formación para la vida y el trabajo, en todas sus manifestaciones".

Que el artículo 31 del Decreto Ley N° 8 de 15 de febrero de 2006 establece que "El Instituto contará con una Comisión Nacional de Competencias. Corresponderá a esta Comisión, proponer al Consejo Directivo la reglamentación de los procesos y mecanismos de certificación y reconocimiento de las competencias laborales de los trabajadores. También tendrá a su cargo la responsabilidad de administrar el sistema de certificación de las competencias básicas, genéricas y laborales, con sujeción a las reglamentaciones correspondientes y a las políticas fijadas por el Consejo Directivo".

Que el numeral 7 del artículo 11 de la Resolución N° CD 20-10 de 5 de agosto de 2010 por la cual se adopta el reglamento de la Comisión Nacional de Competencias del Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH), menciona entre otras funciones la de aprobar los proyectos de normas de competencias laborales.

Que la Secretaría Técnica de la CONACOM, sometió a consideración del pleno de la Comisión Nacional de Competencias el análisis de la Norma de Competencia Laboral **CONACOM-LP-L-003-2024-ASISTENTE ADMINISTRATIVO LOGÍSTICO**, siendo aprobada por los miembros presentes que representan la mayoría de la Comisión.

En mérito de lo expuesto,





RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar la Norma de Competencia Laboral CONACOM-LP-L-003-2024 ASISTENTE ADMINISTRATIVO LOGÍSTICO, (según se establece en el Anexo N°1 de la presente resolución y que forma parte de esta).

SEGUNDO: Esta norma de competencia entrará a regir y tendrá su plena vigencia a partir de su publicación en la Gaceta Oficial.

FUNDAMENTO DE DERECHO: Decreto Ley N° 8, de 15 de febrero de 2006
Resolución N° CD-20-10, de 5 de agosto 2010.

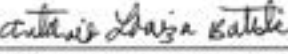
COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en la ciudad de Panamá, a los trece (13) días del mes noviembre, de dos mil veinticuatro (2024).

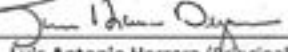
Miembros de la CONACOM:


Sherina Latorraca
Presidenta a.i.

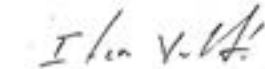

Mángel Suárez (Principal)
Representante CONEP


Antonio Loaiza Batista. (Principal)
Representante CONEP

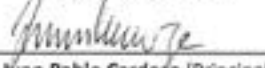

Darío A. Sandoval (Principal)
Representante MITRADEL

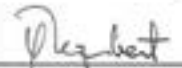

Luis Antonio Herrera (Principal)
Representante MEDUCA


Madelaine Escribano (Principal)
Representante CONATO


Itza Valdés (Principal)
Representante CONATO


Francisco Mola Ortega (Principal)
Representante MICI


Juan Pablo Cardozo (Principal)
Representante Consejo de Rectores de Panamá


Yasmín Roquebert
Secretaría Técnica CONACOM



ANEXO N° 1



Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el
Desarrollo Humano

COMISIÓN NACIONAL DE COMPETENCIAS

Norma de Competencia Laboral

ASISTENTE ADMINISTRATIVO LOGÍSTICO

Nivel de competencia 4

SECTOR: LOGÍSTICA Y PORTUARIA

SECRETARÍA TÉCNICA
CONACOM

2024

INTRODUCCIÓN

El Instituto de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH), a través de la Comisión Nacional de Competencias (CONACOM), es el administrador del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, por consiguiente, una de sus funciones es la aprobación de las Normas de Competencias Laboral (NCL).

Las NCL son un referente para el diseño curricular de los programas de formación y capacitación profesional, implementar sistemas de gestión de recursos humanos eficientes y efectivos, evaluar y certificar el desempeño de las personas basados en NCL.

Las NCL son elaboradas en base a las metodologías establecidas para el sistema de certificación de Competencias Laborales, como son la de referenciación internacional de competencias con desempeño superiores o la de construcción de perfiles ocupacionales con el sector productivo en base a la demanda del recurso humano y con los diferentes descriptores por nivel de cualificación del Marco Nacional de Cualificaciones de Panamá (MNC).

El sistema de certificación de CL se apoya en los Consejos Sectoriales de Competencias (CSC), convocados por la CONACOM, que son instancias tripartitas y de carácter consultivo que aportan:

- Información para los estudios de caracterización sectorial, la cadena de valor y brechas, a partir de insumos de información primaria y secundaria que permitan identificar las tendencias, dinámica ocupacional y prospectiva.
- Detección de los desbalances existentes frente a la demanda de habilidades del sector.
- Identificación de los procesos claves del sector y establecen las cadenas de valor a ser objeto del poblamiento, en razón a criterios de pertinencia y relevancia estratégica.
- Recomendaciones para la actualización de las normas de competencia, cuando esté próxima a expirar la vigencia establecida o se presente algún cambio relevante.
- Dictamen para la validación de los proyectos de norma de competencia laboral.

La NCL CONACOM-LP-L-003-2024-ASISTENTE ADMINISTRATIVO LOGÍSTICO fue validada por los CSC tripartitos del Sector Logístico y Portuaria aprobada por la CONACOM, mediante Resolución N° 015 de 13 de noviembre de 2024.

Una vez aprobadas, las propuestas de NCL resultado del proceso con los CSC son adoptadas y publicadas para acceso de distintos actores del país, como Norma de Competencia Laboral nacional.

	COMISIÓN NACIONAL DE COMPETENCIAS	Código: CONACOM-SSL-F-NCL-01
	Secretaría Técnica	Versión N°2
	SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES.	Marzo 2024
	Norma de Competencia Laboral	

COMISIÓN NACIONAL DE COMPETENCIAS- CONACOM

SECRETARÍA TÉCNICA

I. DATOS GENERALES DE LA NORMA DE COMPETENCIA LABORAL

Título de la Norma de Competencia Laboral (NCL)	ASISTENTE ADMINISTRATIVO LOGÍSTICO
Código de la NCL	CONACOM-LP-L-003 -2024
Sector	Logística y Zonas Francas.
Cadena de Valor	Logística.
Eslabón de la cadena de Valor	Operación.
Código CNO-2010	3343001 Asistente Administrativo.
CIUO-08	441 Otro Personal de Apoyo Administrativo.
Código CINU-2010/CIU	8211 Actividades combinadas de servicios administrativos de oficina.
Perfiles Ocupacionales (relacionados)	8219 otro apoyo especializado de oficinas.
Nivel en el Marco Nacional de Cualificaciones de Panamá	4
Propósito Clave	Garantiza la eficiencia y el buen funcionamiento de la cadena de suministro, optimiza los procesos logísticos, gestionando las tareas de planificación de las rutas, los almacenajes y la resolución de los problemas logísticos.
Regulaciones Generales de la Ocupación	Ley 51 de 28 de junio de 2017. Regula el Transporte de carga. Decreto Ejecutivo de abril de 2018: Estrategia Logística en Panamá. Ley 23 del 27 de abril del 2015. Adopta medidas para prevenir el blanqueo de capitales, el financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, y dicta otras disposiciones.
Cobertura de la NCL	Nacional
Fecha de Aprobación	13 de noviembre 2024
Tiempo de revisión de la NCL	Cada 4 años.

	COMISIÓN NACIONAL DE COMPETENCIAS	Código: CONACOM-SSL-F-NCL-01
	Secretaría Técnica	Versión N°2
	SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES.	Marzo 2024
	Norma de Competencia Laboral	

II. NORMA DE COMPETENCIA LABORAL: ASISTENTE ADMINISTRATIVO LOGÍSTICO.

Componentes de la NCL	Unidades de Competencia Laboral (UCL)	Elementos de Competencia Laboral (ECL)
	1. Procesar documentación, de acuerdo con procedimientos establecidos y los acuerdos con clientes y proveedores.	1.1 Procesar documentación de solicitudes del cliente, de acuerdo con procedimientos establecidos y acuerdos con clientes y proveedores. 1.2 Almacenar documentación de la operación logística, de acuerdo con procedimientos establecidos y acuerdos comerciales con clientes y proveedores.
	2. Procesar órdenes de recepción y despacho, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	2.1 Revisar órdenes de recepción y despacho, de acuerdo con procedimientos establecidos y acuerdos con clientes y proveedores. 2.2 Remitir a las áreas involucradas la información sobre las órdenes de recepción y despacho contenido en la documentación relacionada, de acuerdo con procedimientos establecidos.
	3. Operar sistema de administración logística, según procedimientos establecidos, acuerdos comerciales y normatividad vigente.	3.1 Confirmar recepción y despacho de productos y unidades, de acuerdo con procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes y proveedores. 3.2 Operar sistema de administración logística, según procedimientos establecidos y acuerdos con clientes y proveedores.
Unidad de Competencia Laboral		
Código de la UCL	CONACOM-LP-L-003-2024- U1	
1. Procesar documentación, de acuerdo con procedimientos establecidos y los acuerdos con clientes y proveedores.		
Elemento de Competencia Laboral		
1.1 Procesar documentación de solicitudes del cliente, de acuerdo con procedimientos establecidos y acuerdos con clientes y proveedores.		
Criterios de desempeño	1.1.1 La documentación es verificada, de acuerdo con procedimientos establecidos y acuerdos con clientes y proveedores. 1.1.2 La documentación es clasificada de acuerdo con prioridades de operación, acuerdos con clientes y proveedores y procedimientos establecidos. 1.1.3 La información de los documentos es verificada en el sistema, de acuerdo con procedimientos establecidos, acuerdos comerciales con clientes y proveedores y procedimientos establecidos	
Conocimientos	1. Documentación tributaria y contable (guías de despacho, facturas, órdenes de compra, notas de crédito). 2. Normatividad vigente aplicable al sector logístico. 3. Tipos de carga general y peligrosa. 4. Códigos para la señalización de carga. 5. Contenido de los acuerdos con clientes y proveedores. 6. Sistemas de gestión documental.	

Evidencias para la evaluación	Por Desempeño: 1. Verifica y clasifica la documentación. Por Producto: 1. La información de los documentos verificada en el sistema. 2. Informes y reportes de la operación logística generados.
Campo de aplicación	Empresas y organizaciones que están involucradas en la coordinación y gestión de almacenamiento de mercancías.
Elemento de Competencia Laboral	
1.2 Almacenar documentación de la operación logística, de acuerdo con procedimientos establecidos y acuerdos comerciales con clientes y proveedores.	
Criterios de desempeño	1.2.1 Las diferencias cualitativas y cuantitativas que presentan los documentos son informadas al cliente o proveedor, de acuerdo con procedimientos establecidos y acuerdos comerciales con clientes y proveedores. 1.2.2 La documentación es respaldada y almacenada, física o digitalmente, de acuerdo con las políticas, procedimientos y acuerdos comerciales con clientes y proveedores.
Conocimientos	1. Gestión de inventarios físicos y digitales (Stock-FIFO-FEFO). 2. Documentación tributaria y contable (guías de despacho, facturas, órdenes de compra, notas de crédito). 3. Contenido de los acuerdos con clientes y proveedores. 4. Sistemas de gestión documental. 5. Normatividad vigente aplicable al sector logístico.
Evidencias para la evaluación	Por Desempeño: 1. Informa cliente o proveedor las diferencias cualitativas y cuantitativas de los documentos. 2. Almacena físicamente y respalda digitalmente la documentación. Por Producto: N/A
Campo de aplicación	Empresas y organizaciones que están involucradas en la coordinación y gestión de almacenamiento de mercancías.
Unidad de Competencia Laboral	
Código de la UCL	CONACOM-LP-L-003-2024- U2
2. Procesar órdenes de recepción y despacho, según procedimientos, acuerdos comerciales y Legislación vigente.	
Elemento de Competencia Laboral	
2.1 Revisar órdenes de recepción y despacho, de acuerdo con procedimientos establecidos y acuerdos con clientes y proveedores.	
Criterios de desempeño	2.1.1 Las órdenes de recepción y despacho son revisadas chequeando la información, de acuerdo con procedimientos establecidos y acuerdos con clientes y proveedores. 2.1.2 La información contenida en la documentación es revisada de acuerdo con procedimientos establecidos, acuerdos con clientes y proveedores y normatividad vigente. 2.1.3 La documentación es clasificada de acuerdo con el sistema de gestión documental y procedimientos establecidos. 2.1.4 Las especificaciones de la recepción y el despacho son informadas a las áreas involucradas, de acuerdo con procedimientos establecidos.
Conocimientos	1. Gestión de inventarios físicos y digitales. 2. Clasificación y codificación de carga general y peligrosa. 3. Documentación tributaria y contable (guías de despacho, facturas, órdenes de compra, notas de crédito). 4. Normatividad vigente.

Evidencias para la evaluación	Por Desempeño: 1. Revisa las órdenes de recepción y despacho. 2. Revisa la información de la documentación. 3. Verifica las especificaciones de la recepción y el despacho. 4. Informa a las áreas involucradas las especificaciones de la recepción y el despacho. Por Producto: 1. Documentación clasificada en el sistema de gestión documental.
Campo de aplicación	Empresas y organizaciones que están involucradas en la coordinación y gestión de almacenamiento de mercancías.
Elemento de Competencia Laboral	
2.2 Remitir a las áreas involucradas la información sobre las órdenes de recepción y despacho contenida en la documentación relacionada, de acuerdo con procedimientos establecidos.	
Criterios de desempeño	2.2.1 La información del proceso de recepción y despacho es entregada a las áreas involucradas en la operación logística, de acuerdo con procedimientos establecidos. 2.2.2 La documentación del proceso de recepción y despacho es entregada a otras áreas involucradas en la operación logística de acuerdo con los procedimientos y canales establecidos.
Conocimientos	1. Gestión logística. 2. Administración de inventarios. 3. Codificación de carga general y peligrosa. 4. Documentación tributaria y contable (guías de despacho, facturas, órdenes de compra, notas de crédito). 5. Normatividad vigente relacionada con los servicios logísticos. 6. Sistemas de inventario. 7. Sistemas de seguimiento a clientes. 8. Tipos de inconsistencias en la documentación. 9. Protocolo de atención al cliente. 10. Flujogramas de procesos de la operación logística.
Evidencias para la evaluación	Por Desempeño: 1. Entrega la información del proceso de recepción y remisión a las áreas involucradas. Por Producto: 1. Documentación del proceso de recepción y remisión entregada a otras áreas involucradas
Campo de aplicación	Empresas y organizaciones que están involucradas en la coordinación y gestión de almacenamiento de mercancías.
Unidad de Competencia Laboral	
Código de la UCL	CONACOM-LP-L-003-2024- U3
3. Operar sistema de administración logística, según procedimientos establecidos, acuerdos comerciales y normatividad vigente.	
Elemento de Competencia Laboral	
3.1 Confirmar recepción y despacho de productos y unidades, de acuerdo con procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes y proveedores.	

Criterios de desempeño	3.1.1	La operación logística es monitoreada en los sistemas disponibles y de acuerdo con procedimientos establecidos.
	3.1.2	Las anomalías en las órdenes de recepción y despacho son detectadas, de acuerdo con procedimientos establecidos y acuerdos comerciales con los clientes.
	3.1.3	Las operaciones logísticas realizadas son informadas al cliente, de acuerdo con indicaciones del superior inmediato, procedimientos establecidos y acuerdos comerciales.
	3.1.4	Las anomalías detectadas en las órdenes de recepción y despacho son informadas al cliente, de acuerdo con indicaciones del superior inmediato, procedimientos establecidos y acuerdos comerciales con los clientes.
	3.1.5	La documentación necesaria para efectuar reclamaciones en caso de anomalías es preparada para el superior inmediato, de acuerdo con los procedimientos establecidos.
Conocimientos		1. Gestión de inventarios físicos y digitales. 2. Sistema de administración o gestión logística). 3. Operaciones logísticas. 4. Detección de anomalías en las operaciones logísticas. 5. Protocolo de atención al cliente. 6. Procedimiento y documentación para reclamaciones.
Evidencias para la evaluación		Por Desempeño: 1. Monitorea la operación logística. 2. Informa las operaciones logísticas realizadas al cliente. 3. Informa al cliente las anomalías detectadas en las órdenes de recepción y despacho. Por Producto: 1. Anomalías detectadas en las órdenes de recepción y despacho. 2. Documentación preparada para el superior inmediato para efectuar reclamaciones.
Campo de aplicación		Empresas y organizaciones que están involucradas en la coordinación y gestión de almacenamiento de mercancías.
Elemento de Competencia Laboral		
3.2 Operar sistema de administración logística, según procedimientos establecidos y acuerdos con clientes y proveedores		
Criterios de desempeño	3.2.1	Las operaciones logísticas son realizadas en los sistemas disponibles, según procedimientos establecidos y acuerdos con clientes y proveedores.
	3.2.2	Los elementos de identificación de productos son generados, de acuerdo con procedimientos y acuerdos con clientes y proveedores.
	3.2.3	El proceso de recepción y despacho es registrado en el sistema de administración logística, de acuerdo con procedimientos establecidos y acuerdos con clientes y proveedores.
	3.2.4	Los reportes e informes de gestión son generados en el sistema de administración logística, de acuerdo con procedimientos establecidos y acuerdos con clientes y proveedores.
	3.2.5	Los reportes e informes de gestión son analizados con los indicadores generados, de acuerdo con procedimientos establecidos y las políticas de calidad.
Conocimientos		1. Operaciones logísticas (recibo, despacho, inventario). 2. Sistemas de administración o gestión logística. 3. Características de los acuerdos comerciales con clientes y proveedores. 4. Códigos de identificación de mercancías, incluidas las peligrosas.
Evidencias para la evaluación		Por Desempeño: 1. Operaciones logísticas realizadas en los sistemas disponibles. 2. Registro de la recepción y despacho en el sistema de administración logística. Por Producto: 1. Elementos de identificación de productos generados. 2. Reportes e informes de gestión generados en el sistema de administración logística. 3. Reportes e informes de gestión analizados.
Campo de aplicación		Empresas y organizaciones que están involucradas en la coordinación y gestión de almacenamiento de mercancías.

Fuente Consultada y Referenciación Internacional
Chile, Cualificación: Administración Logística de Nivel 3 MCTP que se compone de las: NCL: U-5220-4321-002-V03 Controlar documentación, de acuerdo con procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes; U-5220-4321-012-V03 Procesar órdenes de recepción y despacho, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente; U-5220-4321-013-V03 Operar sistema de administración logística, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente; U-5220-4321-027-V01 Aplicar normas de seguridad, medioambiente y calidad, de acuerdo con la legislación vigente, Marco de Cualificaciones Técnico Profesional Logística (mineduc.cl) https://marcodecualificaciones.mineduc.cl/wp-content/uploads/cualificaciones/logistica/N3_AdministracionLogistica_LOG_7.7.pdf México, Código EC1283 Coordinación de la administración y logística de almacenes, blob: http://conocer.gob.mx/6050/6f28150f-78ba-4ea0-89c6-59b37c3aecdf

Descriptores por Nivel del Marco Nacional de Cualificaciones de Panamá. MNC	
NIVEL 4	
La persona con este nivel de cualificación cuenta con conocimiento especializados en su área, emplea y analiza información especializada para resolver problemas complejos de su área de especialización, coordina y trabaja con equipos diversos, toma decisiones acordes con su nivel y tiene autonomías en actividades y funciones de su área.	
DIMENSIÓN DE CONOCIMIENTOS Y SABERES DISCIPLINARES	
Demuestra conocimientos especializados de su área, las tendencias de desarrollo e innovación, así como conocimientos generales de áreas afines para el desempeño de sus funciones.	
DIMENSIÓN DE HABILIDADES	
Comunicativas para la interacción personal cultural y profesional	Comunica y recibe información especializada de su área y otras áreas afines a través de medios y soportes adecuados en diversos contextos.
Solución de problemas -saber hacer -investigar -emprender e innovar	Analiza críticamente y genera información de acuerdo con criterios y parámetros establecidos para responder a las necesidades propias de sus funciones. Evalúa la calidad de la información y elabora argumentos para la toma de decisiones en el ámbito de sus funciones. Previene y diagnostica problemas complejos de acuerdo con parámetros establecidos en diversos contextos propios de su área de especialización. Genera, adapta y aplica soluciones a problemas complejos, propios de un área especializada en diversos contextos, de acuerdo con parámetros establecidos. Selecciona y utiliza recursos materiales y técnicas específicas para responder a una necesidad propia de una actividad o función especializada en diversos contextos. Planifica y administra recursos y la aplicación de procedimientos y técnicas. Aplica y evalúa operaciones, procedimientos y técnicas específicas de una función de acuerdo con parámetros establecidos e innovando para su optimización.
Interacción - saber ser y convivir	Trabaja colaborativamente en funciones o procesos específicos de su área, coordinándose con equipos de trabajo en diversos contextos. Planifica y coordina equipos de trabajo en actividades propias de su área en diversos contextos. Actúa y guía a otros de acuerdo con sus conocimientos, experticia y alcance de las funciones.
DIMENSIÓN DE APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	
Responsabilidad	Toma decisiones que inciden en el que hacer de otros, acordes a sus funciones y en diversos contextos. Evalúa el proceso y los resultados del que hacer propio y el de otros, de acuerdo con parámetros establecidos para retroalimentar las prácticas. Actúa de acuerdo con las normas y protocolos que guían su desempeño y reconoce el impacto que la calidad de su trabajo tiene sobre el proceso y la organización. Responde por el cumplimiento de los procedimientos y resultados de sus acciones, de acuerdo con sus funciones. Comprende y valora las implicancias de sus acciones sobre la salud, la vida, la organización, la sociedad y el medio ambiente.
Autonomía	Se desempeña con autonomía en actividades y funciones especializadas en diversos contextos afines a su área. Supervisa a otros en actividades y funciones propias de su área.

Fuente: Marco Nacional de Cualificaciones de Panamá Estructura básica. OIT - Cinterfor - CAF - Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral (MITRADEL), República de Panamá (2019).
https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/MNCPanama_EstructBasica.pdf

Habilidades en Lengua Extranjera						
Lengua	Inglés					
Ámbitos de Competencia	Nivel de competencia según el MCER					
	A1	A2	B1	B2	C1	C2
Comprensión auditiva	x					
Comprensión lectora	x					
Interacción oral (participación en conversaciones)	x					
Expresión oral	x					
Expresión escrita	x					
Fuente: Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER) (2023) Unión Europea. https://europa.eu/europass/es/common-european-framework-reference-language-skills						

Elaborada y Refrendada en el Sector de Logística y Portuaria	
Validación por el Consejo Sectorial- Tripartito (Ad-Hoc)	Dayana Bustamante - Asistente de Inventario Panama Boston Kayla Richards - Distribución y Logístico Yaniseis Oliva - Coordinadora de Inventario Productos Nevada Jacinta Reynolds - Gerente de Bodega OSALA Logistic Lourdes Sandoval - Directora de Asistencia Inv. Área Pacífica de Pmá. Lidia Rodríguez - ADIPAN Enrique Arosemena - Machetazo Ernesto Lewis - Maersk Line Diana Victoria - Maersk Line Fulvia de Vargas - Cámara de Comercio Rosabel Santos - Cámara de Comercio José A. Camarena - Ministerio de Comercio e Industria
Orientación Técnica-INADEH	Anais Valdespino - Coordinadora de Logística y Portuaria
Orientación por la Secretaría Técnica (CONACOM)	Yasmin Roquebert Elsa Espino 



