HPass

Manual de calidad

Cómo hacer que una aplicación se convierta en un proveedor HPAss Aprobado

Cómo utilizar la herramienta de autoevaluación

Edición 2019

Contenido

1 **Alcance** 6
1.1 Cómo alcanzar el estatus de proveedor HPass Aprobado 9

2 **Las normas** 10

3 **Cómo utilizar la herramienta de autoevaluación** 12
3.1 ¿Qué herramienta de autoevaluación? 13
3.2 Las pestañas de normas 14
3.3 Planificación de acciones 17
3.4 Completar la autoevaluación 18

4 **Un ejemplo del uso de la herramientas de autoevaluación estándar** 20

5 **Realizar una aplicación para el estatus de proveedor HPass Aprobado** 24

6 **Modo de revisión** 26
6.1 Visita 26
6.2 Remoto 26

7 **La revisión** 28
7.1 Etapa 1 29
7.2 Etapa 2 30
7.3 Recursos requeridos 30

8 **Estructura del día** 32
8.1 Reunión de apertura 32
8.2 Verificar la evidencia sugerida 33
8.3 Reunión de cierre 34
8.4 Informe del revisor de calidad 35

9 **Comité de aprobación** 36

10 **Cronograma de revisiones** 38
10.1 Años 2 y 3 revisiones de supervisión 38
10.2 Año 4 revisión de reaprobación 40

11 **Conclusión** 42

Anexo 44

Glosario

Solicitante – un proveedor de formación o evaluación que utiliza las normas de aprendizaje (normas de aprendizaje) o las normas para la evaluación de competencias humanitarias (normas de evaluación), y busca la aprobación de que sus sistemas son eficaces y que se están cumpliendo las normas.

Apropiado - conveniente o adecuado en las circunstancias.

Aprobación - el derecho a usar métodos de reconocimiento autorizado por la organización de aprobación de que se han cumplido las normas (por ejemplo, insignias, logos, certificados).

Organización de aprobación - la organización responsable del QAM y responsable de tomar las decisiones de aprobación.

Aprobación - una verificación llevada a cabo por la organización de aprobación, independiente del solicitante y de las partes que dependen de la aprobación.

Comité de aprobación - un grupo de personas designado por la organización de aprobación para revisar las recomendaciones de los revisores de calidad y tomar la decisión final sobre la aprobación/no aprobación.

Proveedores de evaluación - organizaciones, empresas, departamentos, grupos e institutos que brindan servicios de evaluación de competencias a cualquier persona involucrada en la acción humanitaria.

Servicios de evaluación - servicios prestados a individuos para que sus competencias, conocimientos, habilidades y actitudes sean reconocidos.

Candidatos - personas que participan en una evaluación de sus competencias.

Discriminación - el trato injusto o perjudicial a diferentes categorías de personas.

Proveedor HPass Aprobado - un proveedor de formación o evaluación que ha sido validado externamente y se ha verificado que cumple las normas.

Acción humanitaria - acción tomada con el objetivo de salvar vidas, aliviar el sufrimiento y mantener la dignidad humana durante y después de las crisis y los desastres naturales, como así también para prevenir y fortalecer la preparación para ellos[1].

Imparcialidad - presencia de objetividad.

Acciones clave - acciones a tomar por los proveedores de formación o evaluación para lograr las normas.

Participantes - personas que participan en un programa de formación, por ejemplo, personal y voluntarios de ONG, personal del gobierno, miembros de la comunidad.

Proveedores de formación - organizaciones, empresas, departamentos, grupos o institutos que brindan servicios de formación a cualquier persona involucrada en la acción humanitaria.

Servicios de formación - servicios ofrecidos a individuos y organizaciones para desarrollar competencias, conocimientos, habilidades y actitudes.

Observador - persona que acompaña al revisor de calidad, pero que no realiza recomendaciones.

Calidad - el estándar de algo según se mida en comparación con otras cosas de tipo similar; el grado de excelencia de algo.

Revisor de calidad - persona que realiza una revisión externa de los procesos y sistemas.

Líder del equipo del revisor de calidad - la persona que orienta, instruye, dirige y lidera a los revisores de calidad para lograr resultados estandarizados y precisos.

Control de calidad - el mantenimiento continuo de un nivel deseado de calidad en la ejecución de servicios de formación o evaluación mediante la atención a cada etapa del proceso de prestación del servicio de formación o evaluación.

Control de calidad - un procedimiento o conjunto de procedimientos con la intención de asegurar que los servicios de formación y evaluación se han adherido a un conjunto de criterios de calidad definido.

Manual de calidad - el documento relacionado que indica las intenciones para operar el QAM.

Mecanismos de aseguramiento de la calidad (QAM) - procesos para garantizar la calidad del proveedor de formación o evaluación con respecto a las normas.

Revisión remota - una revisión que es llevada a cabo ya sea mediante recopilación de información electrónica o en un sitio que es remoto desde el establecimiento de la organización o una combinación de ambos.

Recursos - dinero, materiales, personal y otros activos que una persona o empresa necesita atraer para poder funcionar.

Revisión - una evaluación formal de algo que puede resultar en cambio, si es necesario.

Enfoque basado en el riesgo - metodología que permite que se prioricen las actividades según un análisis de datos.

Normas - (documentos que proporcionan) requisitos, especificaciones, directrices o características que se pueden utilizar consistentemente para garantizar que los materiales, productos, procesos y servicios sean adecuados para su propósito [2].

Evidencia sugerida - formas de demostrar cómo está cumpliendo con las acciones clave en la práctica.

Programa de revisión - los procedimientos que un revisor de calidad seguirá para validar que el proveedor eficaces o evaluación está cumpliendo las normas.

1 Adaptado de la Guía de evaluación de la acción humanitaria de ALNAP, 2016, página 369

2 Definición ISO https://www.iso.org/standards.html.

1 Alcance

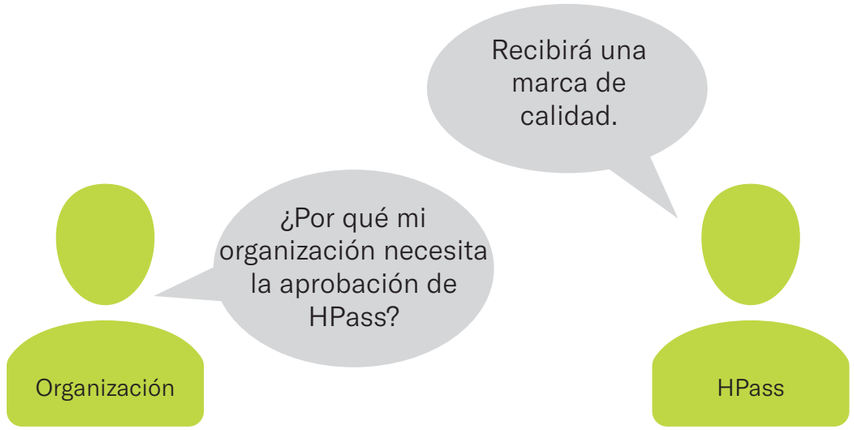
Usted puede utilizar las normas y las herramientas de autoevaluación sin ninguna participación externa. Sin embargo, HPass le ofrece la oportunidad de recibir una revisión de calidad para su organización.

Los mecanismos de aseguramiento de la calidad (QAM) han sido desarrollados para asegurar que los proveedores de servicios de formación y evaluación humanitarias utilicen de manera adecuada y coherente las normas de aprendizaje humanitario (normas de aprendizaje) y las normas para la evaluación de competencias humanitarias (normas de evaluación). La meta general de los QAM es apoyar a los proveedores de formación y evaluación, y asegurar que se mantienen las normas.

Los QAM incluyen lo siguiente:

- Una herramienta de autoevaluación de las normas de evaluación.
- Una herramienta de autoevaluación de las normas de aprendizaje.
- El Manual de calidad.
- Un Manual del revisor de calidad.
- Un plan de acción e informe del revisor de calidad.
- Un comité de aprobación.
- Un ciclo de revisión de calidad.

Usted puede utilizar las normas y las herramientas de autoevaluación sin ninguna participación externa. Sin embargo, HPass le ofrece la oportunidad de recibir una revisión de calidad para su organización. Esto le brindará una validación de calidad externa y estandarizada de su prestación de servicios de formación o evaluación. Esto probará que su organización está cumpliendo con los requisitos de las acciones clave de las normas y puede conducir al estatus de proveedor HPass Aprobado.



Alcance del estatus de proveedor HPass Aprobado

El estatus de proveedor HPass Aprobado es un reconocimiento de que su organización:

- Presta servicios conforme a los requisitos de las normas.
- Logra constantemente sus objetivos relacionados con la prestación de aprendizaje o evaluación.
- Adopta eficazmente las acciones clave asociadas a cada norma.

Existen 3 razones principales de por qué el estatus de proveedor HPass Aprobado vale. Proporcionará:

1. Mayor confianza pública en su organización de parte de:
   a. Personas y organizaciones que utilizan los servicios de proveedores de formación y evaluación para acciones humanitarias.
   b. Organizaciones que operan en el sector humanitario, incluso autoridades gubernamentales, las Naciones Unidas, el movimiento de la Cruz Roja, organizaciones no gubernamentales (ONG).
   c. Beneficiarios y otros miembros del público.
2. La oportunidad de emitir insignias para sus participantes o candidatos que están endosadas para mostrar que son emitidas por un proveedor de formación o evaluación HPass Aprobado.
3. La oportunidad de mejorar la calidad de sus sistemas y procesos.

Este Manual de calidad lo llevará a través de las etapas y los requisitos de la revisión de calidad y le ayudará a tomar una

decisión acerca de si desea solicitar el estatus de proveedor HPass Aprobado.

El Manual de calidad se basa en las normas de aprendizaje humanitario (normas de aprendizaje) y las normas para la evaluación de competencias humanitarias (normas de evaluación). Las normas tienen manuales relacionados que proporcionan información acerca de cómo utilizar las normas cuando se prestan servicios de formación o evaluación.

Este Manual de calidad es una guía sobre lo siguiente:

- Cómo realizar una autoevaluación según las normas.
- Cómo utilizar la herramienta de autoevaluación.
- Cómo solicitar el estatus de proveedor HPass Aprobado.
- Qué implica una revisión de calidad externa.
- Cómo alcanzar un resultado exitoso de un proceso de revisión.
- El ciclo de la revisión de calidad.

Incluso si decide no recibir una revisión, la orientación y las herramientas proporcionadas en este Manual de calidad ofrecerán maneras alternativas o adicionales de alcanzar buenos resultados. Puede utilizar este Manual de calidad sin solicitar la aprobación de HPass.

Suposiciones para inspirar confianza

Al considerar aplicaciones para el estatus de proveedor HPass Aprobado, HPass actuará con:

- Imparcialidad
- Competencia
- Responsabilidad
- Apertura
- Confidencialidad

Para obtener información acerca de quejas y apelaciones, consulte el Anexo 3.

Puede encontrar información adicional acerca de estas suposiciones en el Anexo 1.

1.1

El proveedor HPass Aprobado es una marca de calidad que puede añadir valor a las insignias

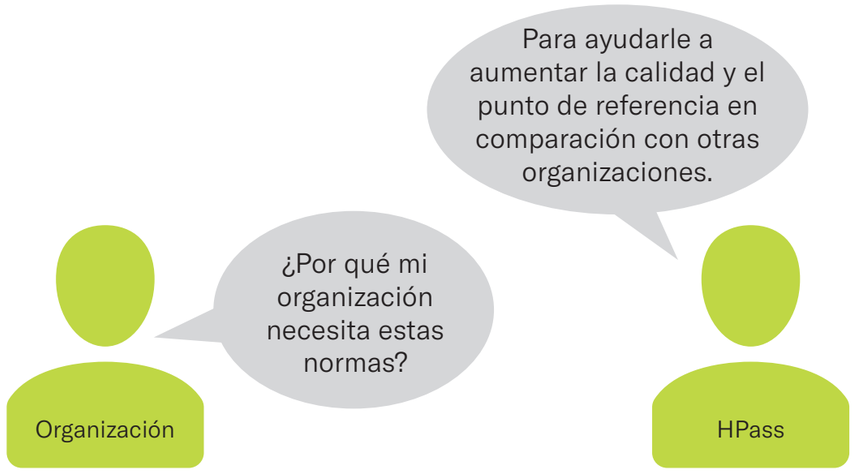
Cómo alcanzar el estatus de proveedor HPass Aprobado

Los miembros y reclutadores de HPass (consulte el sitio web de HPass) pueden solicitar la aprobación de HPass.

Etapas de aprobación.

1. Obtener y leer las normas.
2. Utilizar herramientas de autoevaluación para evaluar dónde se encuentra usted en relación con las normas y realizar planes de acción según sea necesario.
3. Realizar una solicitud para la aprobación de HPass.
4. Un revisor de calidad revisará la autoevaluación que ha realizado y la evidencia relacionada, y realizará una recomendación acerca del estatus de aprobación.
5. El comité de aprobación revisará la recomendación del revisor de calidad y decidirá si conceder la aprobación de HPass u ofrecerle un plan de acción.

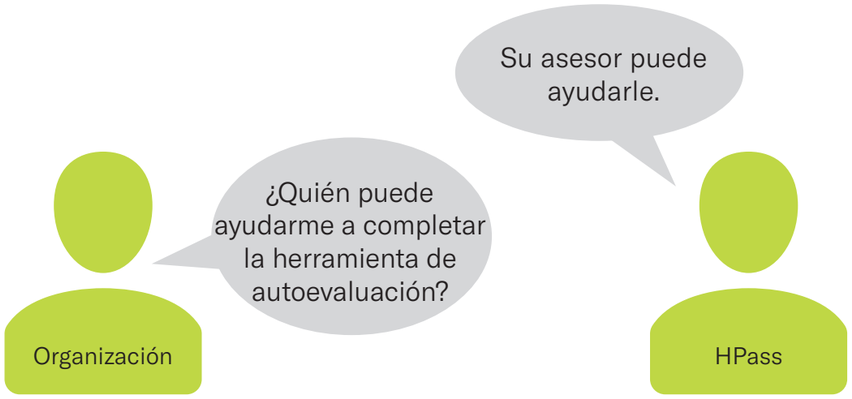
2 Las normas



Las normas se han construido con una consulta exhaustiva con las organización y los individuos de todo el mundo. Hay folletos resumidos y manuales integrales relacionados con cada normal que proporcionan información adicional acerca de cómo se llegó a estas normas. El sitio web de HPass y estos documentos le ayudarán a comprender las acciones clave incluidas en las normas y cómo se aplican a su organización.

Las acciones clave en las normas son el enlace con los QAM. Su revisor de calidad evaluará la evidencia que usted tiene de que está tomando las acciones clave.

3 Cómo utilizar la herramienta de autoevaluación



Existen dos herramientas de autoevaluación:

a) Una herramienta de autoevaluación para las normas de aprendizaje.

b) Una herramienta de autoevaluación para las normas de evaluación.

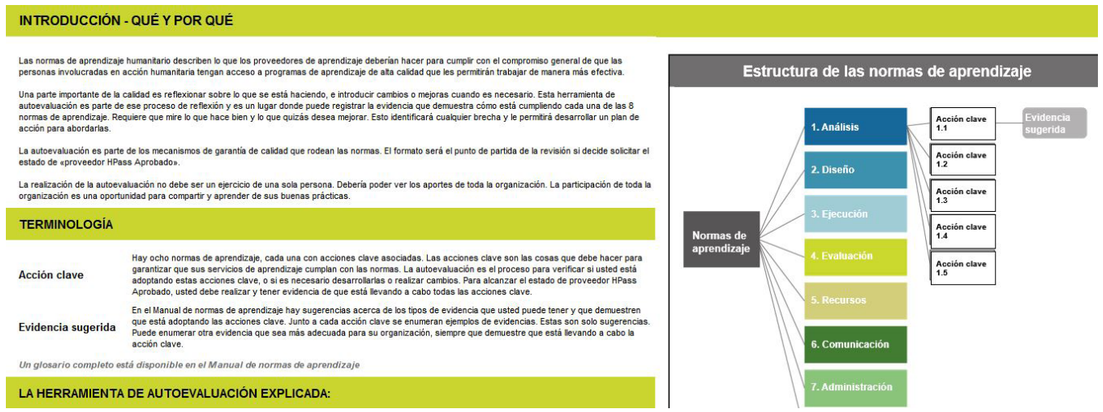
La metodología es la misma para ambas herramientas. Le proporcionan la oportunidad de decidir qué está haciendo ahora en relación con cada una de las acciones clave.

Las herramientas son herramientas de autoevaluación y se incorporarán en el informe del revisor de calidad, si es necesario.

3.1 ¿Qué herramienta de autoevaluación?

Decida en relación con qué norma autoevaluará.

Abra la herramienta de autoevaluación apropiada y verá una pestaña de orientación. El formato de esta es el mismo para ambas normas, pero el contenido será diferente.



Hay una introducción a la terminología utilizada y una descripción de la estructura de las normas. Este es el punto de arranque para su autoevaluación.

Las siguientes pestañas se relacionan con cada norma (8 pestañas para las normas de aprendizaje y 7 pestañas para las normas de evaluación). Cada pestaña tiene el mismo formato.

Algunas de las normas se comparten, por ejemplo, comunicación. Las acciones clave tendrán diferentes énfasis en las distintas normas. Sin embargo, es posible que tenga la misma evidencia que puede utilizarse de maneras diferentes para diferentes partes de las normas. El Anexo 2 proporciona más información acerca de la preparación de un portafolio con evidencia de calidad.

Utilizaremos las normas de aprendizaje y la primera norma, análisis, como ejemplo.

3.2

Las pestañas de normas

Haga clic en la pestaña L1 Análisis y verá lo siguiente:

NORMA 1: ANÁLISIS: SE IDENTIFICAN Y PRIORIZAN LAS NECESIDADES DE APRENDIZAJE RELEVANTES

ORIENTACIÓN GENERAL

El propósito de un análisis de las necesidades de aprendizaje es asegurarse de que los programas de de formacióńque ofrece aborden los conocimientos, las habilidades y las actitudes que las personas necesitan para implementar de manera eficaz la acción humanitaria.

Al analizar las necesidades de aprendizaje, debe adoptar un enfoque que le permita ser cada vez más detallado y específico.

Primero, necesita comprender las tendencias generalizadas en las necesidades de aprendizaje: esto implica comprender qué tipos de emergencias están ocurriendo; el impacto que tienen las emergencias y las acciones que se están adoptando como resultado; lo que las personas necesitan saber y hacer en este contexto para participar de manera eficaz, y qué tan eficaces son. Esto le ayudará a identificar ampliamente las necesidades de aprendizaje humanitario.

Una vez que comprenda estas amplias tendencias en las necesidades de aprendizaje humanitario, puede decidir cuál de ellas abordará y quiénes serán sus destinatarios. Luego puede realizar un análisis más detallado de las necesidades de aprendizaje sobre un tema más específico o entre un grupo más restringido de participantes. Este análisis le ayudará a identificar qué competencias, así como los conocimientos, las habilidades y las actitudes sus participantes deben desarrollar.

Una vez identificadas las necesidades de aprendizaje amplias y luego más específicas, la etapa final es analizar las características de los participantes a los que se dirige, ya que estas configuran las formas en que aprenden. Debe comprender estas características para que sus participantes puedan participar activamente y beneficiarse de sus programas de formación.

HAGA CLIC PARA NAVEGAR A UNA ACCIÓN CLAVE EN ESTA NORMA

Acción clave n.°	Acción clave
1.1	Identificar periódicamente las necesidades de aprendizaje humanitario a través de la evidencia
1.2	Priorizar qué necesidades de aprendizaje abordar
1.3	Identificar las competencias que deben desarrollarse utilizando los marcos de competencias relevantes cuando estén disponible
1.4	Analizar las competencias existentes de los estudiantes objetivo para identificar brechas
1.5	Analizar características, preferencias de aprendizaje y requisitos de los estudiantes objetivo

En la parte superior de la página se encuentra «Orientación general». Este texto se ha extraído del Manual.

En el margen derecho, verá una casilla gris que le permite utilizar hipervínculos para navegar rápidamente hacia una acción clave en la norma.

Si se desplaza hacia abajo, verá las 5 acciones clave correspondientes a la norma de aprendizaje: análisis. Cada acción clave tiene una tabla con columnas.

ACCIONES CLAVE RELEVANTES PARA LA NORMA 1

1.1 Identificar periódicamente las necesidades de aprendizaje humanitario a través de la evidencia

PÁGINA DE REFERENCIA DEL MANUAL:

Colaborador	¿Cómo hacemos esto?	Enumere la evidencia que tenemos	¿Es necesario actualizar esta evidencia?
Nombre 1			
Nombre 2			
Nombre 3			
Nombre 4			
Nombre 5			
Nombre 6			
Nombre 7			
Nombre 8			

Utilice estas tablas para realizar una evaluación honesta de las acciones que está tomando. Aclare cuando se requieren cambios.

Colaborador	¿Cómo hacemos esto?	Enumere la evidencia que tenemos	¿Es necesario actualizar esta evidencia?
Se espera que más de una persona realice la autoevaluación. Se debe consultar a colegas para recopilar evidencia de cómo (o si) las acciones clave se están tomando.	Esta es su oportunidad de pensar acerca de su práctica actual y escribir lo que hace. Puede ser que no esté tomando la acción clave o que pueda hacer más. Si es así, será necesario un plan de acción.	Esta es la evidencia que prueba que hace lo que ha descrito en la columna anterior. Pueden ser documentos, procesos o evidencia de investigación. Si la evidencia no se documenta, ¿qué pasaría si la(s) persona(s) con el conocimiento en su(s) cabeza(s) abandonaran la organización repentinamente? Los procesos que no se documentan no constituyen una buena práctica. Necesitará decidir si existe suficiente evidencia sólida para probar que se está tomando la acción clave. Si no es así, entonces será necesario un plan de acción.	¿Cuándo se recopiló la evidencia? ¿Es válida y reciente? Una decisión afirmativa necesitará un plan de acción.

Diagrama 1 Notas de orientación sobre cómo completar la tabla.

Si no está seguro de qué evidencia podría necesitarse, debajo de la tabla se encuentra una lista de evidencia sugerida.

Usted puede demostrar esta acción clave utilizando algunas de las siguientes evidencias sugeridas:

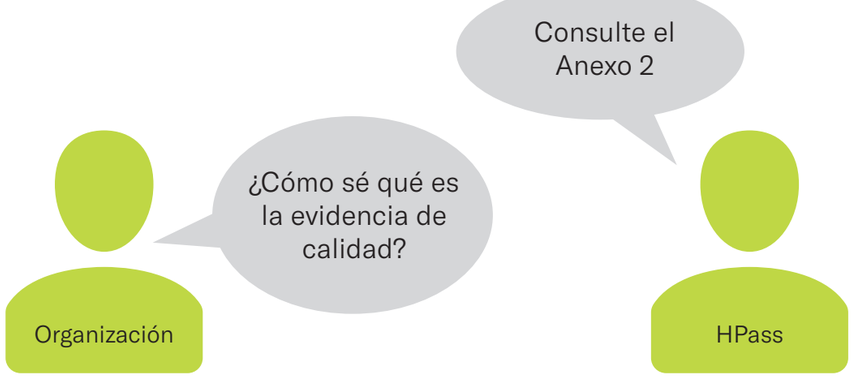
- Un cargo o equipo designado para realizar un análisis de las necesidades de aprendizaje humanitario
- Un proceso de análisis de las necesidades de aprendizaje humanitario documentado en el lugar
- Se ha demostrado que la investigación global se ha utilizado para informar la provisión de aprendizaje; por ejemplo, en una propuesta, informe o esquema de capacitación
- Los documentos de análisis de necesidades de aprendizaje humanitario muestran:
  - Una revisión del contexto humanitario
  - Brechas de capacidad identificadas
  - Se han identificado provisiones y recursos de aprendizaje existentes que ya están disponibles
  - Necesidades de aprendizaje
  - Las capacidades propias de los proveedores de aprendizaje para abordar las necesidades de aprendizaje identificadas han sido consideradas
- Recopilación, análisis y resultados de datos cualitativos y cuantitativos de fuentes primarias y secundarias
- Registros y resultados de investigaciones de alcance, informes de evaluación, documentación del programa, planes estratégicos y operativos
- Actas de grupos focales u otras reuniones
- Partes interesadas identificadas
- Un calendario de revisión periódica para supervisar los cambios en el grupo de estudiantes objetivo, ya que los actores no tradicionales están cada vez más involucrados en situaciones humanitarias
- Registros de entrevistas con organizaciones o estudiantes objetivo
- Plantillas para análisis de necesidades de aprendizaje
- Resultados de la encuesta

Esta lista y orientación y estas ideas adicionales acerca de cómo puede evidenciar las acciones clave se proporcionan en las normas. Estas son solo sugerencias del tipo de evidencia que usted podría tener en su organización. Es perfectamente aceptable tener evidencia que no se encuentra en la lista, pero que muestra que está tomando la acción clave en el contexto de su organización.

El Anexo 2 proporciona asesoramiento y orientación acerca de la preparación de un portafolio con evidencia de calidad.

Colaborador	¿Cómo hacemos esto?	Enumere la evidencia que tenemos	¿Es necesario actualizar esta evidencia?
N. Otros	Me asignaron la lectura de artículos y la investigación de tendencias clave en la respuesta humanitaria. Mantengo conversaciones con organizaciones humanitarias. Asistí a una conferencia local sobre respuesta humanitaria.	Notas tomadas de ediciones recientes de publicaciones HPN y ALNAP, incluso «The State of the Humanitarian Sector». Actas y notas de asambleas con resultados de conversaciones con otras organizaciones humanitarias. Registros de notas y acciones de reuniones celebradas para actualizar a colegas después de la conferencia local.	Necesitamos asegurar que cada investigación es regular y no «ad hoc».

Diagrama 2. Un ejemplo de un aporte a la autoevaluación para la norma de aprendizaje L1 Análisis acción clave 1.1 Necesidades de aprendizaje humanitario a través de evidencia



3.3

Planificación de acciones

A medida que auto-evalúe, puede encontrar acciones que aún no está tomando, pero que necesitan tomarse. Esta es la oportunidad para elaborar un plan de acción SMART. SMART es un acrónimo (por sus siglas en inglés) para los 5 elementos que conforman un plan de acción de calidad, es decir, el plan debe ser:

1. Específico: claro sobre lo que quiere lograr y no ambiguo.
2. Medible: tiene un resultado claro que se puede medir.
3. Alcanzable: el objetivo es acordado y alcanzable.
4. Realista: se puede realizar teniendo en cuenta el tiempo y dinero disponibles.
5. Basado en el tiempo: establece fechas límite y metas para verificar el progreso y que el resultado sea alcanzable en el tiempo permitido.

Puede utilizar la tabla en la parte inferior de la planilla para elaborar un plan de acción SMART. No tema realizar planes de acción. Una organización de calidad controlará el cambio durante el establecimiento de metas y el uso de planes de acción.

PLAN D'ACTION - si une des actions clé ci-dessus n'est pas mise en place ou si les éléments probants ne sont pas suffisants, quelle action faut il mettre en place ?

	ACTION À METTRE EN PLACE	PAR QUI ?	D'ICI QUAND ?	DATE D'ACHÈVEMENT	Autres commentaires
1.1	*Saisir le texte à cet endroit*				
1.2	*Saisir le texte à cet endroit*				
1.3	*Saisir le texte à cet endroit*				
1.4	*Saisir le texte à cet endroit*				
1.5	*Saisir le texte à cet endroit*				

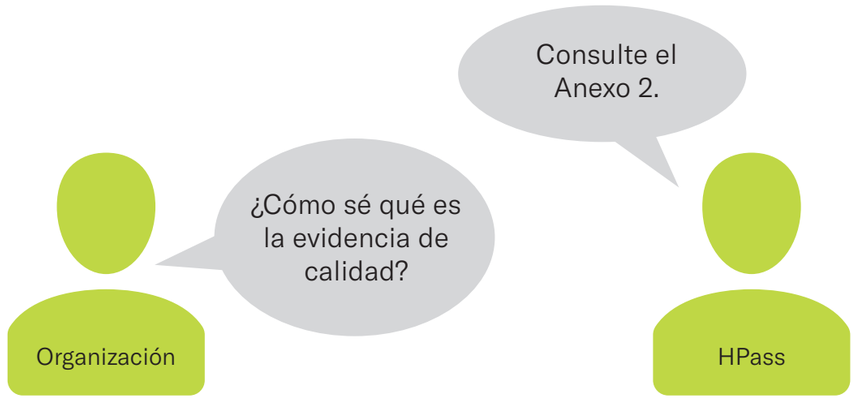
El plan de acción proporcionará un registro útil para que usted haga un seguimiento de las acciones a tomar y le permita asignar a personas para que se responsabilicen por dichas acciones.

PLAN DE ACCIÓN Si no se consideró alguna de las anteriores acciones clave o si la evidencia no es suficiente, ¿qué acción se debe adoptar?			
Acciones clave	ACCIÓN A ADOPTAR	¿POR QUIÉN?	¿EN QUÉ PLAZO?
1.1	Esta podría ser una acción que actualmente está tomando, pero la evidencia se encuentra en la cabeza de todos. La acción podría ser redactar el proceso, y asegurarse de que los documentos de respaldo existen y están actualizados.	Asigne responsabilidad definitiva por tomar la acción requerida a una persona.	El progreso debe supervisarse. Estas columnas pueden utilizarse para dar por concluida la acción cuando ha sido completada.
1.2			
1.3			
1.4			

Diagrama 3. Orientación acerca del plan de acción SMART

3.4 Completar la autoevaluación

Complete la autoevaluación para todas las normas. Si decide solicitar el estatus de proveedor HPass Aprobado, la herramienta de autoevaluación completada será parte de su solicitud. (Consulte la Sección 5).



4 Un ejemplo del uso de la herramientas de autoevaluación estándar

Escenario

Usted es un proveedor de evaluación y aprendizaje, y está utilizando la herramienta de autoevaluación. Primero decide mirar la norma de evaluación y responsabilidad A7 en las normas de evaluación; L8 en las normas de aprendizaje.

Usted ha alcanzado la acción clave 7.3/8.3 Registrar y tratar las inquietudes y las quejas.

Celebra una reunión con colegas y se refiere a la lista de evidencia sugerida en la herramienta de autoevaluación y en los Manuales.

Se da cuenta de lo siguiente:

	Evidencia sugerida
A7.3 / L8.3 Registrar y tratar las inquietudes y las quejas	■ Una política de inquietudes y quejas publicada (por ejemplo: en manuales, sitio web, materiales de evaluación, carteles). ■ Procesos de quejas e inquietudes documentadas y limitadas de tiempo. ■ Registro de los resultados de las quejas e inquietudes que conducen a lecciones aprendidas y mejora de los servicios. ■ Una política y un procedimiento de denuncia de irregularidades. ■ Un cargo nominado con autoridad para procesar las quejas e inquietudes. ■ Evidencia de que los datos se mantienen en forma confidencial. ■ Revisar la ruta que muestra la resolución de las quejas e inquietudes. ■ Las comunicaciones que crean conciencia sobre cómo presentar una reclamación o plantear una inquietud. ■ Entrevistas con el personal y los candidatos. ■ Los registros de las reclamaciones e inquietudes se mantienen de forma confidencial. ■ Las comunicaciones que crean conciencia sobre cómo presentar una queja o plantear una inquietud; por ejemplo, carteles, manuales, cartas. ■ Las quejas e inquietudes pueden rastrearse y auditarse como resueltas.

- Tiene una política y formularios para tratar las quejas, pero no han sido actualizados hace al menos 3 años. Copias antiguas se encuentran disponibles en la oficina administrativa, en el sitio web y en los manuales que se les entregan a los participantes y candidatos.
- Se da cuenta de que la política no indica cuánto tiempo tardará en procesarse una queja.
- Ha recibido 3 quejas durante el último año, pero ninguna persona en la reunión sabe si se han resuelto. Usted no sabe con certeza quién es el responsable de encargarse de las quejas.
- Su organización no tiene una política de denuncia de irregularidades.

Reconoce que, si los puntos anteriores se tratan, entonces la calidad mejorará. Un plan de acción se completa;

PLAN DE ACCIÓN Si no se consideró alguna de las anteriores acciones clave o si la evidencia no es suficiente, ¿qué acción se debe adoptar?			
Acciones clave	**ACCIÓN A ADOPTAR**	**¿POR QUIÉN?**	**EN QUÉ PLAZO Y FECHA EN QUE SE COMPLETÓ**
7.3	Asignar un cargo con responsabilidad por encargarse de quejas.	Alta gerencia.	
7.3	Decidir sobre los períodos de tiempo apropiados para procesar y resolver quejas.	Equipo de la alta gerencia.	
7.3	Actualizar la política de quejas y los documentos relacionados.	Persona mencionada con responsabilidad para esta política.	El progreso debe supervisarse. Estas columnas pueden utilizarse para dar por concluida la acción cuando ha sido completada.
7.3	Asegurar que copias actualizadas se encuentran disponibles en la oficina administrativa, manuales y el sitio web.	Administrador - copias de oficina.	
7.3	Desarrollar una política de denuncia de irregularidades.	Gerente de recursos humanos.	

Diagrama 4. Ejemplo de un plan de acción completado.

Las personas tomarán acciones para mejorar la calidad cuando ayuden al cambio de plan

El plan de acción se supervisará y fechará cuando se logren las acciones.

El tipo de progreso que puede realizarse hacia el logo del plan de acción podría ser el siguiente:

a) El gerente de recursos humanos es el responsable de supervisar las quejas y ha sido informado de esto por correo electrónico. Una copia del correo electrónico se encuentra disponible.

b) La política de quejas/inquietudes ha sido actualizada y ahora incluye actividades limitadas por el tiempo.

c) Todos los manuales, menos uno, han sido actualizados. La actualización del último ha sido demorada por enfermedad del personal, pero ya está casi completa.

d) El sitio web aún no se ha actualizado, pero los correos electrónicos muestran que se han comunicado con el diseñador web y han enviado la información apropiada para actualizar el sitio en la próxima revisión.

e) Copias en papel de los formularios de queja actualizados y la Política de quejas actualizada ahora se encuentran disponibles en la Oficina Administrativa.

f) Las 3 quejas se han investigado. Los registros de cómo se han tratado las quejas se encuentran disponibles, es decir, el formulario de queja inicial completado por la persona que realiza la queja; un documento de seguimiento para mostrar las etapas por las que pasó la queja y las fechas en que se llevó a cabo cada etapa; actas de asambleas que se celebraron para debatir la queja (tanto asambleas internas como reuniones con el reclamante); cartas o correos electrónicos que muestren la resolución de la queja; actas de asambleas donde se debate el resultado de la queja y se toma una decisión acerca de si se requiere algún cambio. Una queja sigue pendiente.

Una organización de calidad debería formalizar y registrar lo que hace. Reflejar la evidencia que posee (o que no posee) ayuda al ciclo de calidad.

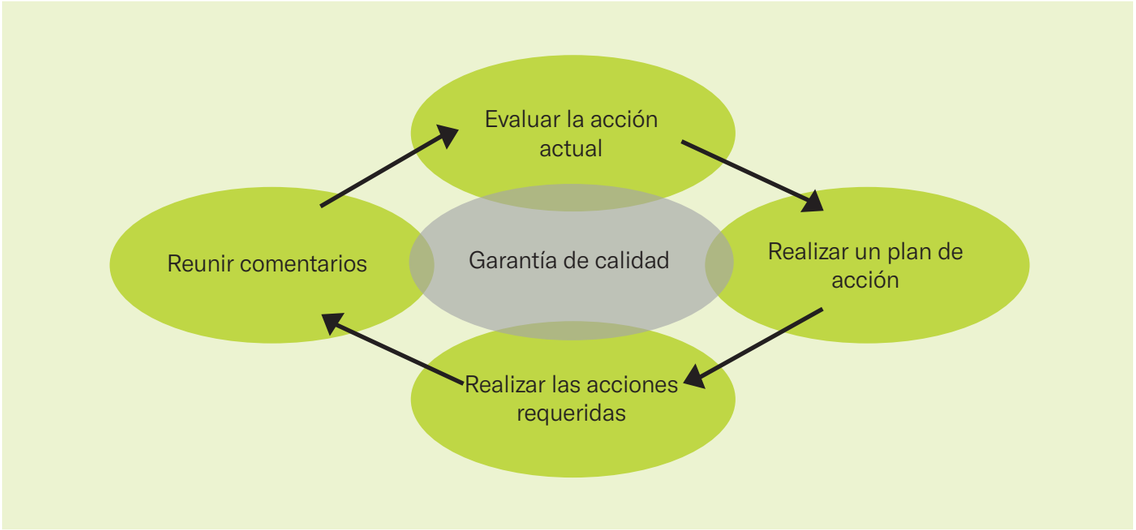


Diagrama 5. Un ciclo de calidad típico

En este punto, podría considerar que tiene evidencia de que está cumpliendo las normas y podría querer un reconocimiento de la prestación de servicios de calidad de su organización. Ser proveedor HPass Aprobado le proporcionará ese valor agregado.

Un revisor de calidad designado por HPass revisará su evidencia y el progreso realizado hacia la finalización de cualquier plan de acción.

Puede obtener el estatus de proveedor HPass Aprobado al recibir una revisión de sus servicios y realizar una solicitud.

5 Realizar una aplicación para el estatus de proveedor HPass Aprobado

Un revisor de calidad revisará su autoevaluación

Antes de realizar una solicitud, nos gustaría que dirija su atención a algunos datos importantes.

1. Las normas deben cumplirse. Si no se ha cumplido con una o más normas componentes, no se puede conceder el estatus total de proveedor HPass Aprobado.
2. Podrá realizar otra solicitud después de haber tratado y resuelto los problemas.
3. El revisor de calidad únicamente realizará una recomendación. La decisión final está en manos del comité de aprobación (consulte la Sección 9).

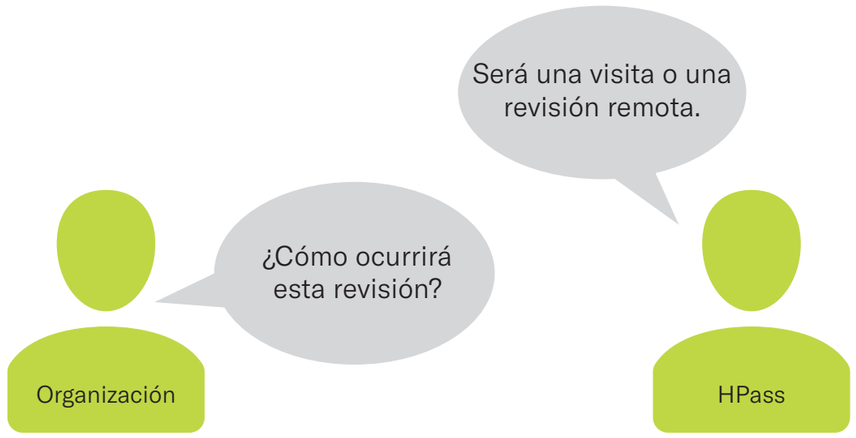
El formulario de solicitud pedirá información específica acerca de su organización. Confirmará que ha leído y comprendido las normas y el Manual de calidad.

La solicitud completa consiste de la herramienta de autoevaluación completada, incluso el formulario de solicitud. Le pedimos al director de su organización que firme un acuerdo legal que confirme la comprensión de los términos y las condiciones del estatus HPass Aprobado.

Su solicitud se revisará para verificar que esté completa y sea suficiente. Esto asegurará que todas las secciones relevantes de la herramienta de autoevaluación se han completado y que la información es suficiente para proporcionar una imagen de su organización. Esto informará el tamaño y alcance de la revisión que se llevará a cabo.

En esta etapa, se asignará un revisor de calidad y se tomará una decisión acerca de si la revisión se realizará en una visita a usted, si será una revisión remota o si se requiere que la información se envíe electrónicamente.

6 Modo de revisión



6.1 Visita

Nos esforzaremos por asignar a un revisor de calidad capacitado local que cuente con habilidades lingüísticas apropiadas. Una visita suele durar un día por cada norma, pero puede ser más larga si el revisor de calidad debe visitar varios sitios o si existe una gran cantidad de evidencia por valorar. Un revisor de calidad que visita podría requerir acceso remoto a cualquier sitio electrónico que contenga información correspondiente a la revisión.

6.2 Remoto

Una revisión remota:

- se lleva a cabo mediante recopilación de información electrónica o
- en un sitio remoto del establecimiento de la organización o
- una combinación de ambos.

El proceso de garantía de calidad será informado en mayor medida por el revisor de calidad capaz de hablar con el personal y ver la evidencia relevante de primera mano. Sin embargo, siempre se tendrá en consideración el uso de recopilación de información electrónica para llevar a cabo revisiones o reunirse con el personal en un sitio acordado mutuamente lejos del establecimiento principal de su organización. Esto podría ser necesario en los siguientes casos:

a) si existe inestabilidad política o amenazas a la seguridad de los revisores de calidad;

b) los sitios son geográficamente remotos;

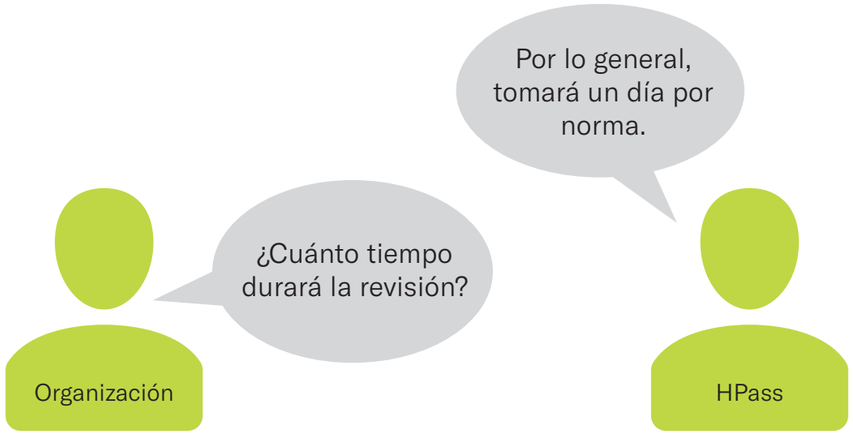
c) se requiere velocidad;

d) la eficacia en cuanto a costos es aceptable para la organización de aprobación y el proveedor de evaluación/aprendizaje.

La evidencia obtenida desde una revisión remota y electrónica será la misma que aquella obtenida en una visita a un sitio por parte del revisor de calidad

Sin importar el modo de revisión utilizado, la revisión evaluará los requisitos totales de las acciones clave de las normas.

7 La revisión



La autoevaluación se enviará a un revisor de calidad. Un revisor de calidad es un experto que ha sido capacitado y estandarizado para asegurar que es capaz de juzgar si las acciones clave se están tomando de la manera indicada para cumplir las normas. Un revisor de calidad será capaz de ofrecer recomendaciones para mejorar la calidad y, si es necesario, acciones que posiblemente necesite tomar para cumplir las normas. Los revisores de calidad deben ser vistos como amigos críticos.

El revisor de calidad se comunicará con usted para pedirle información adicional en caso de requerirla y trabajará conjuntamente con usted para proporcionarle detalles de la etapa 1 (consulte 7.1) y la etapa 2 (consulte 7.2) de la revisión.

Avísenos si el revisor de calidad asignado no es adecuado para usted, por ejemplo, podría ser empleado de un competidor cercano; el revisor de calidad podría no contar con el nivel requerido de habilidades lingüísticas; el revisor de calidad podría no ser capaz de visitarlo en un horario conveniente para ambos. Sus razones para requerir un revisor de calidad diferente serán consideradas por el comité de aprobación.

7.1

La Etapa 1 trata de planificar su revisión de calidad.

La revisión será en 2 etapas;

Etapa 1

La etapa 1 tiene lugar antes de la visita o el inicio de la recopilación de información electrónica. Tiene lugar lejos de la organización. Los objetivos de la etapa 1 para el revisor de calidad son los siguientes:

a) Revisar la información que ha ingresado en la herramienta de autoevaluación y en su solicitud.

b) Evaluar las condiciones específicas de su sitio y comentar con usted lo que requerirá de usted en la etapa 2. Estos comentarios pueden ser por correo electrónico o métodos de comunicación electrónicos cara a cara.

c) Revisar su comprensión de los requisitos de las normas, en especial las acciones clave y la evidencia sugerida. El revisor de calidad lo asesorará sobre los tipos de evidencia que necesitará tener disponible al momento de la revisión. Esto incluirá:

   1. Información sobre el alcance de sus sistemas, incluso los lugares desde los que opera.
   2. Los procesos y equipos que utiliza.
   3. Los tipos de control con los que cuenta, en especial si opera en múltiples lugares.
   4. La naturaleza y extensión de la toma de muestras que tal vez necesite realizar en diferentes lugares geográficos.
   5. Las normas locales que deben cumplirse.

d) Conversar y llegar a un acuerdo sobre los detalles de la etapa 2 para asegurar que el revisor de calidad comprenda su organización y sus sistemas lo suficiente. También es una oportunidad para usted formule preguntas acerca de la etapa 2. El revisor de calidad decidirá si su organización está lista para pasar a la etapa 2.

El resultado de la etapa 1 y la prontitud de su organización para la etapa 2 se le comunicarán e se identificará cualquier área de preocupación.

El tiempo entre la etapa 1 y la etapa 2 para que la usted resuelva las áreas de preocupación identificadas en la etapa 1 será suficiente. Si se requieren cambios considerables, entonces la necesidad de repetir la totalidad o parte de la etapa 1 se considerará. Según el resultado de la etapa 1, usted o la organización de aprobación pueden decidir cancelar o posponer la etapa 2.

7.2

Un revisor de calidad observará la evidencia de las acciones clave durante la Etapa 2.

Etapa 2

El propósito de la etapa 2 es evaluar la eficacia de los sistemas de su organización cuando trabajan para las normas. Siempre que sea posible, la etapa 2 se realiza en su(s) sitio(s).

Ya sea que la revisión sea remota o una visita, el revisor de calidad solicitará revisar al menos lo siguiente:

a) información y evidencia que muestre cómo usted está usando y cumpliendo los requisitos de las normas;

b) supervisión de desempeño, medición, informe y revisión contra cualquier Indicador de desempeño clave (Key Performance Indicator, KPI) y metas que sean consistentes con las expectativas de las normas;

c) sus sistemas y el desempeño de la organización en el cumplimiento de los requisitos legales, regulatorios o contractuales aplicables;

d) el control operativo de los procesos (por ejemplo, diseño e implementación de las herramientas de aprendizaje y evaluación);

e) la revisión interna y la revisión de gestión;

f) políticas y procedimientos.

El día de la visita, el revisor de calidad apuntará a llegar al comienzo de su día normal de trabajo. Se anticipa que la revisión llevará al menos un día de trabajo por norma.

7.3

Recursos requeridos

El revisor de calidad necesitará una sala o un área tranquila para trabajar. En ciertos momentos, le será necesario tomar notas y organizar hallazgos a medida que avance el día.

Se espera que no entretenga al revisor de calidad. Esto podría ser considerado un conflicto de intereses. También lleva tiempo que podría utilizarse para la revisión. Se valorará la oportunidad para que el revisor de calidad reciba un almuerzo liviano y bebidas no alcohólicas.

Debe ser posible hallar evidencia de manera eficacia. Debe acordarse una manera de citar rápidamente a las personas para que hablen con el revisor de calidad.

8 Estructura del día

Se espera que la revisión tome un día por norma. Sin embargo, es posible que existan circunstancias donde sea necesario asignar mayor tiempo, por ejemplo, si hay muchos sitios, si existe un alto número de programas de formación/evaluación.

8.1 Reunión de apertura

La reunión de apertura preparará el escenario.

El revisor de calidad comenzará los trámites con una reunión de apertura formal con la gerencia y si es posible con las personas responsables de las funciones que se revisarán.

El objeto de la reunión de apertura es brindar una breve explicación de lo que va a suceder y se considerará lo siguiente:

a) presentación de todos los presentes, incluyendo una breve introducción de sus funciones y responsabilidades;

b) confirmación del alcance de la aprobación;

c) confirmación del plan de revisión;

d) confirmación de los canales de comunicación formal entre el revisor de calidad y ustedes;

e) confirmación de que la evidencia requerida está disponible;

f) confirmación de cuestiones relacionadas con la confidencialidad;

g) confirmación de los requisitos de salud y seguridad, y los procedimientos de emergencia relevantes;

h) introducción y confirmación de la función de cualquier revisor de calidad en capacitación; observador, traductor u otra persona autorizada, en su caso;

i) el método y momento del informe;

j) confirmación de que el revisor de calidad es responsable de la revisión y tiene el control;

k) métodos y procedimientos que se utilizarán durante la revisión (incluyendo toma de muestras);

l) confirmación del (los) idioma(s) que se utilizará(n);

m) oportunidad para que usted formule preguntas;

Se anticipa que esta reunión no durará más de una hora.

8.2 Verificar la evidencia sugerida

El día continuará con las siguientes peticiones del revisor de calidad:

- documentos;
- reuniones. Pueden realizarse con equipos del programa; asesores; personal de prestación; candidatos; participantes; personal administrativo, y habrá oportunidades para discutir procesos y resultados;
- entrevistas. Normalmente son más focalizadas que las reuniones. Un revisor de calidad solicitará una entrevista donde haya una persona clave con responsabilidad general por un servicio o es posible que haya parte de la evidencia sobre la cual el revisor de calidad desea preguntar más detalles;
- registros y documentos;
- observación de procesos o actividades: oportunidades (si el tiempo lo permite) para ver las prácticas de aprendizaje y evaluación en funcionamiento.

El revisor de calidad examinará sistemas, procesos y documentos, en busca de evidencia de que las acciones clave se están tomando. Esta evidencia puede ser de muchas formas distintas, según el tamaño, el tipo y las operaciones de las diferentes organizaciones que utilizarán las normas. Las listas de evidencia sugerida proporcionan algunos de los formatos que puede tener esta evidencia. No es necesario que siga aquellas sugerencias. Podrían no ser adecuadas para su organización. Su organización puede contar con diferentes maneras para mostrar que se han tomado las acciones clave.

Cuando el revisor de calidad haya reunido y registrado evidencia suficiente para realizar una recomendación, este celebrará una reunión de cierre.

8.3

Reunión de cierre

El revisor de calidad solicitará a la gerencia y, cuando sea posible y apropiado, a los responsables de las funciones objeto de la revisión que estén presentes en una reunión formal de cierre. Los nombres y cargos de las personas presentes se anotarán, y la reunión se registrará formalmente.

El propósito de la reunión de cierre es presentar las conclusiones de la revisión, incluso recomendaciones de mejoras a la gerencia. El revisor de calidad no puede comunicar una decisión de aprobación. El informe del revisor de calidad está sujeto al cierre final y a la decisión del comité de aprobación.

Los hallazgos se resumen en la reunión de cierre.

Se presenta cualquier acción requerida para que puedan comprenderse y se acordará un plazo para responder. Es posible que no esté de acuerdo con las acciones requeridas o no las acepte, en cuyo caso se le pedirá que espere al cierre del informe y, si es necesario, que presente una apelación (consulte el Anexo 2). El comité de aprobación le enviará una carta que confirme su decisión y una copia del informe del revisor de calidad.

En la reunión de cierre, el revisor de calidad le informará lo siguiente:

a) el método y plazo para el informe de la revisión;

b) el proceso para poner en práctica recomendaciones o acciones;

c) el plazo para cualquier corrección o acción correctiva;

d) el ciclo de revisiones programadas Más información se encuentra disponible en la Sección 10;

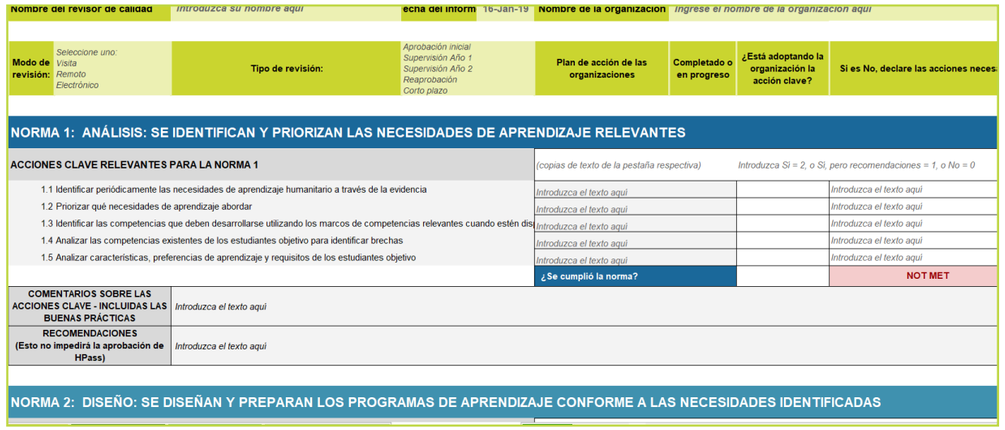
e) información sobre el proceso de apelación.

Permita a las personas presentes la oportunidad de formular preguntas. Cuando sea posible, toda opinión divergente será discutida y se resolverá en esta reunión. Cualquier opinión divergente que no se resuelva se registrará en el informe y se derivará al comité de aprobación.

8.4

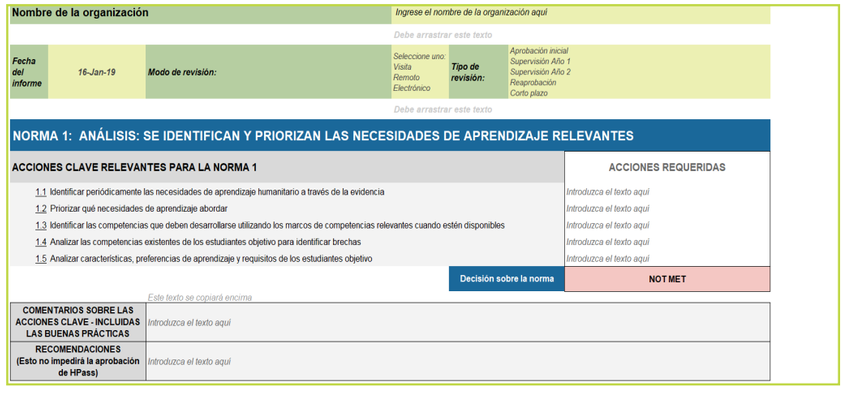
Informe del revisor de calidad

El revisor de calidad desbloqueará una pestaña adicional y registrará sus hallazgos en la herramienta de autoevaluación.



Nombre del revisor de calidad	*Introduzca su nombre aquí*		**Fecha del informe**	16-Jan-19	**Nombre de la organización**	*Ingrese el nombre de la organización aquí*	
Modo de revisión:	*Seleccione uno:* *Visita* *Remoto* *Electrónico*	**Tipo de revisión:**	*Aprobación inicial* *Supervisión Año 1* *Supervisión Año 2* *Reaprobación* *Corto plazo*		**Plan de acción de las organizaciones**	**Completado o en progreso**	**¿Está adoptando la organización la acción clave?**	**Si es No, declare las acciones neces**
NORMA 1: ANÁLISIS: SE IDENTIFICAN Y PRIORIZAN LAS NECESIDADES DE APRENDIZAJE RELEVANTES							
ACCIONES CLAVE RELEVANTES PARA LA NORMA 1					*(copias de texto de la pestaña respectiva)*		*Introduzca Sí = 2, o Sí, pero recomendaciones = 1, o No = 0*
1.1 Identificar periódicamente las necesidades de aprendizaje humanitario a través de la evidencia					*Introduzca el texto aquí*		*Introduzca el texto aquí*
1.2 Priorizar qué necesidades de aprendizaje abordar					*Introduzca el texto aquí*		*Introduzca el texto aquí*
1.3 Identificar las competencias que deben desarrollarse utilizando los marcos de competencias relevantes cuando estén dis					*Introduzca el texto aquí*		*Introduzca el texto aquí*
1.4 Analizar las competencias existentes de los estudiantes objetivo para identificar brechas					*Introduzca el texto aquí*		*Introduzca el texto aquí*
1.5 Analizar características, preferencias de aprendizaje y requisitos de los estudiantes objetivo					*Introduzca el texto aquí*		*Introduzca el texto aquí*
					¿Se cumplió la norma?		**NOT MET**
COMENTARIOS SOBRE LAS ACCIONES CLAVE - INCLUIDAS LAS BUENAS PRÁCTICAS	*Introduzca el texto aquí*						
RECOMENDACIONES (Esto no impedirá la aprobación de HPass)	*Introduzca el texto aquí*						
NORMA 2: DISEÑO: SE DISEÑAN Y PREPARAN LOS PROGRAMAS DE APRENDIZAJE CONFORME A LAS NECESIDADES IDENTIFICADAS							

Se le enviará una planilla de resultados una vez que el comité de aprobación haya revisado el informe.



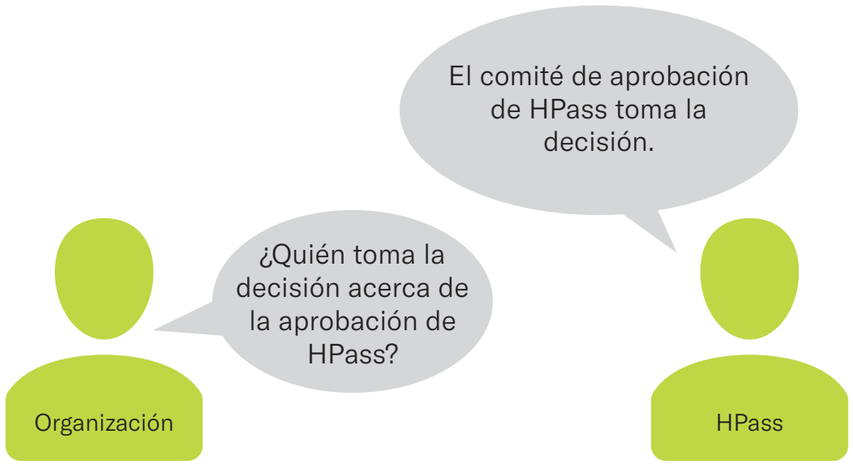
Nombre de la organización	*Ingrese el nombre de la organización aquí*				
	Debe arrastrar este texto				
Fecha del informe	*16-Jan-19*	***Modo de revisión:***	*Seleccione uno:* *Visita* *Remoto* *Electrónico*	***Tipo de revisión:***	*Aprobación inicial* *Supervisión Año 1* *Supervisión Año 2* *Reaprobación* *Corto plazo*
	Debe arrastrar este texto				
NORMA 1: ANÁLISIS: SE IDENTIFICAN Y PRIORIZAN LAS NECESIDADES DE APRENDIZAJE RELEVANTES					
ACCIONES CLAVE RELEVANTES PARA LA NORMA 1					**ACCIONES REQUERIDAS**
1.1 Identificar periódicamente las necesidades de aprendizaje humanitario a través de la evidencia					*Introduzca el texto aquí*
1.2 Priorizar qué necesidades de aprendizaje abordar					*Introduzca el texto aquí*
1.3 Identificar las competencias que deben desarrollarse utilizando los marcos de competencias relevantes cuando estén disponibles					*Introduzca el texto aquí*
1.4 Analizar las competencias existentes de los estudiantes objetivo para identificar brechas					*Introduzca el texto aquí*
1.5 Analizar características, preferencias de aprendizaje y requisitos de los estudiantes objetivo					*Introduzca el texto aquí*
				Decisión sobre la norma	**NOT MET**
			Este texto se copiará encima		
COMENTARIOS SOBRE LAS ACCIONES CLAVE - INCLUIDAS LAS BUENAS PRÁCTICAS	*Introduzca el texto aquí*				
RECOMENDACIONES (Esto no impedirá la aprobación de HPass)	*Introduzca el texto aquí*				

Si se requieren acciones, entonces estas se indicarán según cada acción clave. Este será el caso si el proveedor HPass Aprobado ha sido rechazado.

Cualquier área de buena práctica se indica en la casilla de «Comentarios sobre la acción clave».

Cualquier recomendación se indica en las casillas «Recomendaciones».

9 Comité de aprobación



El informe del revisor de calidad con una recomendación está sujeto a revisión y una decisión final del comité de aprobación en reuniones mensuales regulares.

El comité de aprobación estará compuesto de personas con extensos conocimientos sobre las normas y las acciones clave. Serán responsables y propietarios del proceso de la decisión de aprobación de HPass.

El comité de aprobación tomará la decisión final sobre la aprobación, la reaprobación y la suspensión, restauración o retiro de la aprobación. La persona o las personas que llevaron a cabo la revisión no serán parte del comité.

El comité de aprobación llevará a cabo una revisión eficaz antes de tomar una decisión. Este proceso asegurará lo siguiente:

a) la información reunida por el revisor de calidad es suficiente;

b) cualquier plan de acción se ha revisado, verificado y se han aceptado las correcciones y las acciones correctivas;

c) el plan del proveedor de formación o evaluación para la corrección o la acción correctiva se aceptó.

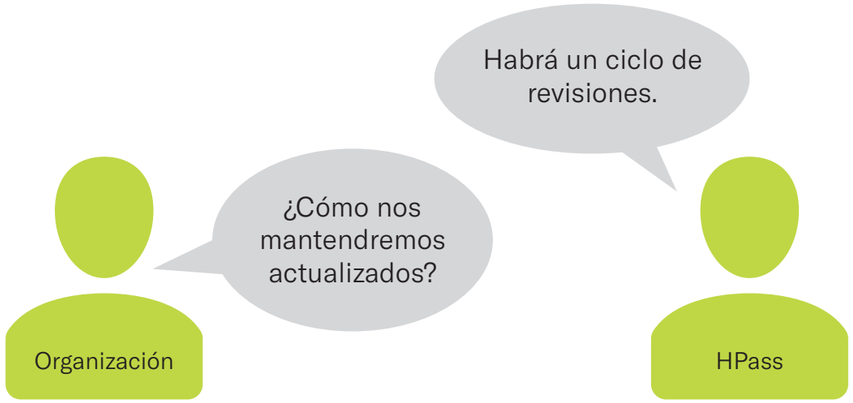
Hay 2 resultados posibles:

- Proveedor HPass Aprobado concedido
- Rechazo de la aprobación

La decisión final y una copia de las acciones o recomendaciones del revisor de calidad se le comunicarán por escrito. Si tiene éxito, recibirá un certificado para exhibir en su establecimiento. También tendrá la oportunidad de emitir insignias para sus participantes o candidatos que estén endosadas para mostrar que usted es un proveedor HPass Aprobado.

Si no está de acuerdo con el resultado de la revisión, puede apelar la decisión. La información sobre apelaciones y quejas se encuentra en el Anexo 3.

10 Cronograma de revisiones



HPass Aprobado se controlará anualmente. Se le pedirá que presente una autoevaluación y un plan de acción actualizados.

HPass Aprobado será parte de un ciclo de 3 años.

- Año 1 Aprobación inicial
- Año 2 Mantenimiento de la aprobación - revisión de supervisión
- Año 3 Mantenimiento de la aprobación - revisión de supervisión
- Año 4 Re-aprobación

Para revisiones que necesiten llevarse a cabo bajo circunstancias excepcionales, consulte el Anexo 4.

10.1 Años 2 y 3 revisiones de supervisión

Las revisiones de supervisión se realizan en los Años 2 y 3 del programa de revisión. Por lo general, son revisiones remotas (consulte la Sección 6.2)El propósito de las revisiones de supervisión es que HPass confíe en que sus sistemas seguirán cumpliendo con los requisitos de las normas.

El ciclo de revisiones mantiene la aprobación de HPass

La revisión será una oportunidad para que usted demuestre que los procesos y sistemas de su organización seguirán cumpliendo con los requisitos de las normas. Su aprobación podría mantenerse basada en una recomendación positiva del revisor de calidad y darse por concluida por el comité de aprobación. Cualquier problema importante iniciará una revisión por parte de revisores de calidad distintos de aquellos que llevaron a cabo la revisión de supervisión.

El comité de aprobación hará un muestreo de los informes de supervisión y los evaluará.

La revisión tendrá en cuenta cualquier cambio en la administración o el sistema que podría haber ocurrido en cualquiera de sus sitios.

Las revisiones de supervisión serán en el sitio o remotas. La supervisión incluirá lo siguiente:

a) reconfirmación de aspectos de la aprobación;
b) revisión de materiales promocionales; sitios web y otras herramientas de comunicación para la promoción precisa y correcta del estatus aprobado;
c) solicitudes de documentos (electrónicos o en papel);
d) resultados de revisiones internas y revisión de la administración que usted haya llevado a cabo;
e) revisión de las acciones identificadas durante cualquier revisión anterior;
f) tratamiento de quejas;
g) eficacia de sus sistemas en el cumplimiento con las normas;
h) progreso de las actividades planificadas dirigidas a la mejora continua;
i) evidencia de control operativo continuo;
j) revisión de cambios;
k) uso de insignias.

Las revisiones de supervisión se llevarán a cabo al menos una vez por año calendario, excepto en los años de repaprobación. La fecha de la primera revisión de supervisión no será superior a 12 meses desde la fecha de decisión de la aprobación.

N.B. La frecuencia de las revisiones de supervisión puede variar para acomodar factores, tales como temporadas o aprobación de una duración limitada, por ejemplo, sitios de capacitación temporales.

10.2

Año 4 revisión de reaprobación

Las revisiones de reaprobación tienen lugar en el año 4 del programa de revisión. La revisión de reaprobación, por lo general, se llevará a cabo en el sitio y a tiempo para permitir la renovación oportuna antes de la fecha de vencimiento de la aprobación.

El propósito de la revisión de reaprobación es evaluar el cumplimiento continuo de todos los requisitos de las normas actuales.

La revisión tratará lo siguiente:

a) la eficacia de los sistemas de su organización en vista de los cambios internos y externos;

b) revisiones del resultado de la supervisión anterior;

c) el compromiso demostrado de su organización para mantener la eficacia y la mejora de los sistemas relacionados con las normas;

d) la eficacia de la administración y los sistemas para mantener las normas por encima de la totalidad del ciclo de aprobación más reciente.

Es posible que las revisiones de reaprobación necesiten incluir una etapa 1 donde haya habido cambios considerables a la administración o los sistemas de su organización.

Si existen problemas importantes, se le proporcionará un límite de tiempo definido para la corrección y las acciones correctivas. Las acciones deben completarse y verificarse antes de la fecha de vencimiento de la aprobación.

Cuando las actividades de reaprobación se completan con éxito antes de la fecha de vencimiento de la aprobación existente, la nueva aprobación se basará en la fecha de vencimiento de la aprobación existente. La fecha de emisión de la nueva aprobación será en la decisión de reaprobación o después de esta.

Si, por alguna razón, la revisión de reaprobación no se completa o usted no es capaz de verificar las implementaciones de las correcciones o las acciones correctivas antes de la fecha de vencimiento de la aprobación, entonces la reaprobación no se recomendará y la validez de la aprobación no se extenderá. Nos mantendremos en contacto. Lo mantendremos actualizado y se le explicarán las consecuencias.

Luego del vencimiento de la aprobación, la organización de aprobación puede reestablecer la aprobación dentro de los 6 meses, siempre que las actividades de reaprobación pendientes se completen, caso contrario se necesitará completar una revisión de etapa 2. La fecha de entrada en vigencia de la aprobación será en la decisión de aprobación o después de esta, y la fecha de vencimiento se basará en el ciclo de aprobación anterior.

Bajo algunas circunstancias, es posible que sea necesario llevar a cabo un corto plazo de aviso, o, bajo circunstancias excepcionales, retirar o suspender la aprobación. Consulte el Anexo 4 para obtener más detalles.

© John Phillips

11 Conclusión

Puede decidir utilizar las normas como herramientas autónomas para ayudarle con la prestación de servicios. Será capaz de utilizar las normas con mayor eficacia si se conecta con la herramienta de autoevaluación, y revisa qué evidencia posee para demostrar que está tomando las acciones clave y cumpliendo las normas.

Estas las puede utilizar sin la implicación de los revisores de calidad de HPass. Sin embargo, si decide solicitar el estatus de proveedor HPass Aprobado, la revisión es un proceso de respaldo, que pretende ayudar en la mejora de la calidad de la prestación de aprendizaje y evaluación.

El revisor de calidad examinará sus sistemas y procesos para asegurarse de que las normas se están utilizando correctamente. Es probable que ya esté tomando las acciones clave indicadas en las normas. En caso de que no sea así, esta será una oportunidad para que agregue calidad a su prestación. En caso de que ya esté tomando las acciones clave, podría ser una oportunidad para mejorar la calidad.

Esta revisión debe ser una oportunidad para que usted examine el alcance de su prestación y una oportunidad para aumentar la calidad.

© Maria de la Guardia

Anexo 1
SUPOSICIONES PARA INSPIRAR CONFIANZA

A.1 Imparcialidad

A.1.1 Se reconoce la importante necesidad de imparcialidad que debe ser vista por todo el personal.

A.1.2 Las decisiones de HPass se basarán en evidencia objetiva de conformidad (o inconformidad) obtenida durante una revisión, y no deberán ser influenciadas por otros intereses y otras partes.

A.1.3 Las amenazas a la imparcialidad son las siguientes:

- Interés propio: personas u organismos que velan por sus propios intereses.
- Autorevisión: amenazas que surjan de una persona u organismo que revisa el trabajo realizado por ellos mismos.
- Familiaridad (o confianza): amenazas que surgen por confiar en otra persona en vez de buscar evidencia de revisión.
- Intimidación: coacción que amenaza abierta o secretamente, o que obliga a alguien a hacer algo.

A.1.4 Se asume que las organizaciones reconocen que la garantía de calidad tiene un costo. También se reconoce que una fuente de ingresos para HPass es una organización que paga la aprobación, supervisión y renovación de la aprobación, y esta es una posible amenaza a la imparcialidad.

A.1.5 Los QAM deben incluir un Código de conducta de lo revisores de calidad de HPass, una capacitación para el revisor de calidad, verificaciones de respaldo y calidad para asegurar que la imparcialidad no se vea comprometida.

A.2 Competencia

A.2.1 Los procesos de los QAM deben asegurar la competencia del personal de HPass. Los QAM incluyen un proceso para el establecimiento de los criterios de competencia del personal implicado en la revisión y en otras actividades de aprobación. Los QAM también deben incluir la evaluación de desempeño según los criterios del personal implicado en la revisión y en otras actividades de aprobación.

A.3 Responsabilidad

A.3.1 La organización aprobada es responsable de alcanzar los requisitos de las normas de manera constante y coherente. La organización aprobada también tiene la responsabilidad de cumplir con los requisitos del proceso de aprobación.

A.3.2 HPass tiene la responsabilidad de acceder y analizar suficiente evidencia objetiva sobre la que basar una decisión de aprobación.

A.3.3 El proveedor de formación o evaluación tiene la responsabilidad de permitir el acceso a la información solicitada por un revisor de calidad.

A.4 Apertura

A.4.1 HPass debe brindar acceso público a la información apropiada y oportuna acerca del estatus de aprobación de cualquier proveedor de formación o evaluación para ganar confianza en la integridad y la credibilidad de la aprobación. La apertura es un principio de acceso a la información apropiada o la divulgación de esta.

A.4.2 Para ganar o conservar la confianza, la organización de aprobación debe brindar acceso a la información no confidencial acerca de las conclusiones de revisiones específicas o divulgarla a partes interesadas específicas.

A.5 Confidencialidad

A.5.1 HPass y todo el personal implicado en el proceso de aprobación debe comprometerse a no divulgar información confidencial alguna.

A.6 Receptividad hacia las quejas y las apelaciones

A.6.1 Las partes que dependen de la decisión de aprobación puede esperar que las quejas sean investigadas y resueltas por el mecanismo descrito en el Anexo 3.

A.6.2. Los proveedores de evaluación o aprendizaje a quienes no se les concedió el estatus de proveedor HPass Aprobado, o a quienes se les suspendió o retiró el estatus de proveedor HPass Aprobado deben esperar que sus apelaciones sean escuchadas y resueltas.

A.6.3 HPass debe utilizar los QAM y las normas relacionadas para asegurar que las quejas y las apelaciones se procesen, se resuelvan apropiadamente y que las actividades de aprobación se salvaguarden.

A.7 Enfoque basado en el riesgo

A.7.1 Los QAM han incorporado reconocimiento de los riesgos relacionados con proporcionar aprobación competente, consistente e imparcial: Los riesgos identificados son:

- Los objetivos de la revisión de aprobación.
- El muestreo utilizado en el proceso de aprobación.
- Imparcialidad real y percibida.
- Problemas legales y regulatorios.
- El proveedor de formación o evaluación que está siendo revisado y su entorno operativo.
- Impacto de la revisión sobre el proveedor de formación o evaluación, y sus actividades.
- Salud y seguridad de los equipos de revisión.
- Percepción de las partes interesadas.
- Afirmaciones engañosas de la organización aprobada de HPass.
- Uso inapropiado de las marcas, insignias.

Anexo 2
ELABORAR UN PORTAFOLIO CON EVIDENCIA DE CALIDAD

La evidencia sugerida es una lista de sugerencias. Es posible que usted tenga distinta evidencia de sobre cómo se han tomado las acciones clave.

La evidencia puede existir en muchos formatos. Es posible que una parte de la evidencia pueda utilizarse para más de una acción clave, por ejemplo, un proceso o una política podría tener diferentes partes que se refieran a distintas acciones clave. No siempre es necesario contar con evidencia diferente para cada acción clave.

Reflexione sobre su organización y para cada acción clave determine si la evidencia que posee es un/una:

- Proceso
- Política
- Documento
- Período de investigación llevado a cabo
- Recurso
- Personal
- Reunión

La evidencia para las necesidades anteriores debe ser «sólida». No solo debe existir en la cabeza de las personas. Formalizar la evidencia asegura la continuidad del negocio en el peor de los casos.

Aquí le ofrecemos información de orientación adicional acerca de cómo la evidencia de calidad puede registrarse, almacenarse y exponerse para revisión, en caso de ser requerido.

PROCESOS

Un proceso es una serie de pasos que se toman para alcanzar una acción clave.

Cómo formalizar

Los procesos pueden evidenciarse mediante diagramas de flujo. Un revisor de calidad solicitará evidencia de que algunos, o todos, los pasos se han tomado. Esto puede significar referirse a registros o llamar a personas para explicar lo que se ha hecho.

Cuando se hace referencia a un proceso, se espera que el proceso se incorpore a las operaciones de la organización. El revisor de calidad pedirá ver la evidencia de que el proceso está funcionando de manera eficaz.

POLÍTICAS

Una política es un conjunto de ideas o un plan que ha sido acordado por la gerencia o el propietario de la organización como una manera de alcanzar los objetivos de esta. El número o el tipo de políticas dependerá de la naturaleza y el tamaño de la organización.

Cómo formalizar

Cuando existen actividades importantes y esenciales controlarlas mediante una política significa que siempre existe un punto de referencia para indicar lo que debe hacerse. No solo deben existir en la cabeza de las personas. La manera de hacer las cosas debe escribirse y revisarse con regularidad. El formato puede variar según los requisitos de la organización. Pueden ser cortas como una página o un documento extenso. Ejemplos de políticas son los siguientes:

- Seguridad y salud
- Evaluación
- Apelaciones y quejas
- Adquisición
- Recursos Humanos
- Registro

Esta lista no es exhaustiva y necesita revisar su organización para decidir qué políticas son necesarias. Necesita preguntar, si ya no es necesario que las personas clave esté disponibles, entonces existe un rango apropiado de maneras redactadas de hacer las cosas (políticas) para asegurar la continuidad y el control del negocio.

Las políticas pueden ser en papel y conservarse en ubicaciones conocidas, o pueden ser digitales y accesibles para aquellos que las necesitan.

Las políticas actualizadas que son personalizadas para la organización e incorporadas dentro de las actividades de esta son buenos indicadores de calidad.

DOCUMENTOS

Un documento es una materia escrita, impresa o electrónica que brinda información. Los documentos suelen proporcionar un registro oficial de que algo ha ocurrido.

Cómo formalizar

Los documentos necesitan control de las versiones para asegurar que están actualizados. También necesitan de períodos de revisión definidos y propietarios nominados. Por ejemplo, una política de salud y seguridad puede ser propiedad del gerente de recursos humanos, y revisarse y actualizarse anualmente. Un formulario de quejas puede ser la responsabilidad del funcionario administrativo, y se revisa y actualiza al mismo tiempo que la política de apelaciones y quejas. La información acerca de los propietarios. El control de la versión y las fechas de revisión pueden mostrarse en los pies de página de los documentos.

Es importante almacenar los documentos de manera segura y también ser capaces de recuperarlos cuando sea necesario. Los sistemas de archivo electrónicos o en papel indexados permiten que las partes interesadas autorizadas sean capaces de referirse a la información rápidamente cuando sea necesario. Es esencial saber dónde se guardan los documentos. Asegurar que los archivos de los documentos se conservan actualizados es igual de importante.

El almacenamiento seguro de los documentos confidenciales o esenciales también debe considerarse y organizarse según corresponda.

Si solicita el estatus de proveedor HPass Aprobado, su revisor de calidad necesitará consultar estos documentos. Será necesario asegurar el acceso y la capacidad de responder a sus solicitudes de información durante una revisión.

INVESTIGACIÓN

La investigación se realiza para establecer una situación o hechos actuales. La investigación permite que se llegue a conclusiones y se tomen decisiones. Durante la prestación de servicios de formación y evaluación, la investigación suele llevarse a cabo, por ejemplo, para asegurar que lo que se está prestando es lo que se requiere. La excelente prestación de servicios se basa en la investigación amplia.

Cómo formalizar

La evidencia de que se ha llevado a cabo una investigación puede ser en forma de documentos; encuestas; comentarios de organizaciones o individuos relevantes; informes; cuestionarios o búsquedas electrónicas, y registros de hallazgos. La ubicación de esta evidencia puede ser en portafolios, archivos o puede almacenarse electrónicamente.

Cómo la investigación se ha analizado y utilizado es incluso más importante. Los documentos de análisis, tales como herramientas de autoevaluación o Google Sheets, pueden evidenciar la recopilación y el análisis de la investigación.

RECURSOS

Los recursos pueden ser humanos, físicos o digitales. Su ubicación puede variar.

Cómo formalizar

Una política de adquisiciones puede describir el proceso para adquirir recursos físicos. Los requisitos de recursos necesitan documentarse para asegurar que los recursos se obtienen a un costo apropiado sin desperdicio o duplicación.

Reclutar el número requerido de personal de calidad mientras se asegura la competencia y la justicia también debe controlarse y estandarizarse. Una política de recursos humanos puede orientar el proceso y puede ser respaldada por capacitación documentada y en etapas.

Es importante que la organización conozca dónde se ubican los recursos. Por lo tanto, los horarios, los registros de activos o los sitios o carpetas electrónicas son herramientas de ubicación importantes.

La suficiencia y la seguridad de los recursos es esencial para asegurar la ejecución de servicios de calidad. Las verificaciones de recursos deben incorporarse a las prácticas empresariales normales.

Si solicita ser un proveedor HPass Aprobado, su revisor de calidad buscará evidencia de que todos los recursos requeridos se encuentran disponibles. Por lo tanto, podría pedirle visitar los sitios donde se encuentran los recursos o reunirse con personas para formularles preguntas.

La organización necesita ser capaz de probar que los recursos están actualizados y seguros.

PERSONAL

Los cargos nominados junto con las personas responsables por las funciones y que están bien calificadas y experimentadas son indicadores de buena calidad de que los servicios están coordinados y controlados.

Cómo formalizar

Un organigrama es evidencia documental de que se han identificado cargos para llevar a cabo las funciones requeridas dentro de la organización.

Las descripciones de los trabajos y los requisitos de habilidades respaldan el organigrama y proporcionan instrucciones claras para los titulares de los puestos.

Los registros de actualización y capacitación son una buena evidencia de que el personal se mantiene actualizado.

REUNIONES/ENTREVISTAS/COMUNICACIONES

a) Las reuniones pueden ser indicadores excelentes de calidad si se registran adecuadamente. El orden del día formalizado, las notas y las actas proporcionan registros de lo que se debate y quién es el responsable de tomar acciones. Los resultados deben indicarse en una lista y, cuando sea necesario, los planes de acción deben recopilarse. Las reuniones que registran archivos y carpetas accesibles serán fuentes valiosas de información para proporcionarle al revisor de calidad.

b) Las entrevistas pueden tener dos aspectos:

   a. Entrevistas llevadas a cabo por representantes de la organización con entrevistados internos o externos. Los registros conservados de estas entrevistas que muestran su propósito, su contenido y sus resultados indicarán cómo encajan en la prestación de servicios de calidad.

   b. Entrevistas llevadas a cabo por el revisor de calidad con los representantes de la organización. Estas entrevistas se registrarán y utilizarán para informar al revisor de calidad acerca de las acciones clave tomadas por la organización. El revisor de calidad le informará con quién desea reunirse durante el proceso de revisión. Es importante asegurarse de que esas personas se encuentren disponibles durante la etapa 2 de la revisión.

   c) Las comunicaciones se realizan en muchos tipos de formatos. Algunos ejemplos son cartas, notas, correos electrónicos, informes, manuales, sitios web. Esta lista no es exhaustiva. Conservar ejemplos que muestran dónde las comunicaciones juegan un papel importante en la organización cuando se toma alguna de las acciones clave ayudará al revisor de calidad a medir la calidad de la prestación de servicios.

Lo anterior es un breve resumen de evidencia típica. Probablemente haya otros tipos de evidencia que existen en su organización.

Si un revisor de calidad lo visita, este aceptará cualquier evidencia adicional que desee mostrarle. Es importante que su organización aborde las acciones clave de forma que sean adecuadas y apropiadas para el contexto de su organización. Lo que se necesita es tener evidencia de cómo se han adoptado las acciones clave.

Anexo 3 APELACIONES Y QUEJAS

- Una apelación se realiza si no está de acuerdo con una decisión tomada por un revisor de calidad.
- Una queja es una declaración de que algo no es satisfactorio o es inaceptable.

HPass recibirá, evaluará y tomará decisiones sobre apelaciones y quejas. Será responsable por reunir y verificar la información requerida para validar la apelación o queja.

HPass será responsable por todas las decisiones, en todos los niveles del proceso de manejo de apelaciones y quejas.

Las personas comprometidas en el proceso de manejo de apelaciones y quejas serán diferentes de aquellas que llevaron a cabo las revisiones y tomaron las decisiones de aprobación.

La presentación, investigación y decisión sobre quejas y apelaciones no deberán resultar en acciones discriminatorias contra la persona o la organización que realiza la apelación o la queja.

Los procesos de manejo de apelaciones y quejas deben incluir lo siguiente:

a) Una descripción del proceso para recibir, validar e investigar una queja o una apelación, y para decidir qué acciones necesitan tomarse, teniendo en cuenta los resultados de cualquier queja o apelación anterior.

b) Los procesos estarán sujetos a los requisitos de confidencialidad.

c) Establecer la naturaleza de una queja y si se relaciona con la marca de calidad HPass Aprobado de un proveedor de formación o evaluación. Si es así, entonces la queja deberá ser procesada por HPass y derivarse al proveedor de formación o evaluación en un momento adecuado.

d) Acusar recibo de una apelación o queja, y el seguimiento y el registro de apelaciones y quejas, incluso las acciones que se tomaron para resolverlas.

e) Un canal de comunicación abierto con la persona o el representante de la organización que realiza una apelación o queja para proporcionar un aviso formal de los proceso de apelaciones y quejas; informes de progreso, y el resultado de la apelación o queja.

f) Asegurarse de que las acciones apropiadas se están tomando.

g) El proceso de quejas debe incluir la oportunidad para que HPass decida junto con el reclamante y el proveedor de formación o evaluación si y en qué medida el sujeto de la queja y su resolución deben hacerse públicos.

Anexo 4
REVISIONES EXCEPCIONALES

Revisiones de corto plazo

Es posible que HPass necesite llevar a cabo revisiones a corto plazo o no anunciadas para investigar quejas, o en respuesta a cambios o como seguimiento si, por cualquier razón, el proveedor HPass Aprobado podría ser suspendido.

Le comunicaremos con anticipación la visita y las condiciones en virtud de las cuales se llevará a cabo la revisión.

HPass ejercerá cuidado adicional en la asignación de un revisor de calidad a causa de la falta de tiempo para el proveedor de evaluación o aprendizaje objete a los miembros del equipo de revisión.

Revisiones que podrían suspender la aprobación

HPass debe suspender la aprobación en los siguientes casos:

a) los sistemas del proveedor HPass Aprobado han fallado con persistencia o gravedad para cumplir con los requisitos de aprobación;

b) el Proveedor HPass Aprobado no permite que las supervisiones de revisión se lleven a cabo con la frecuencia requerida;

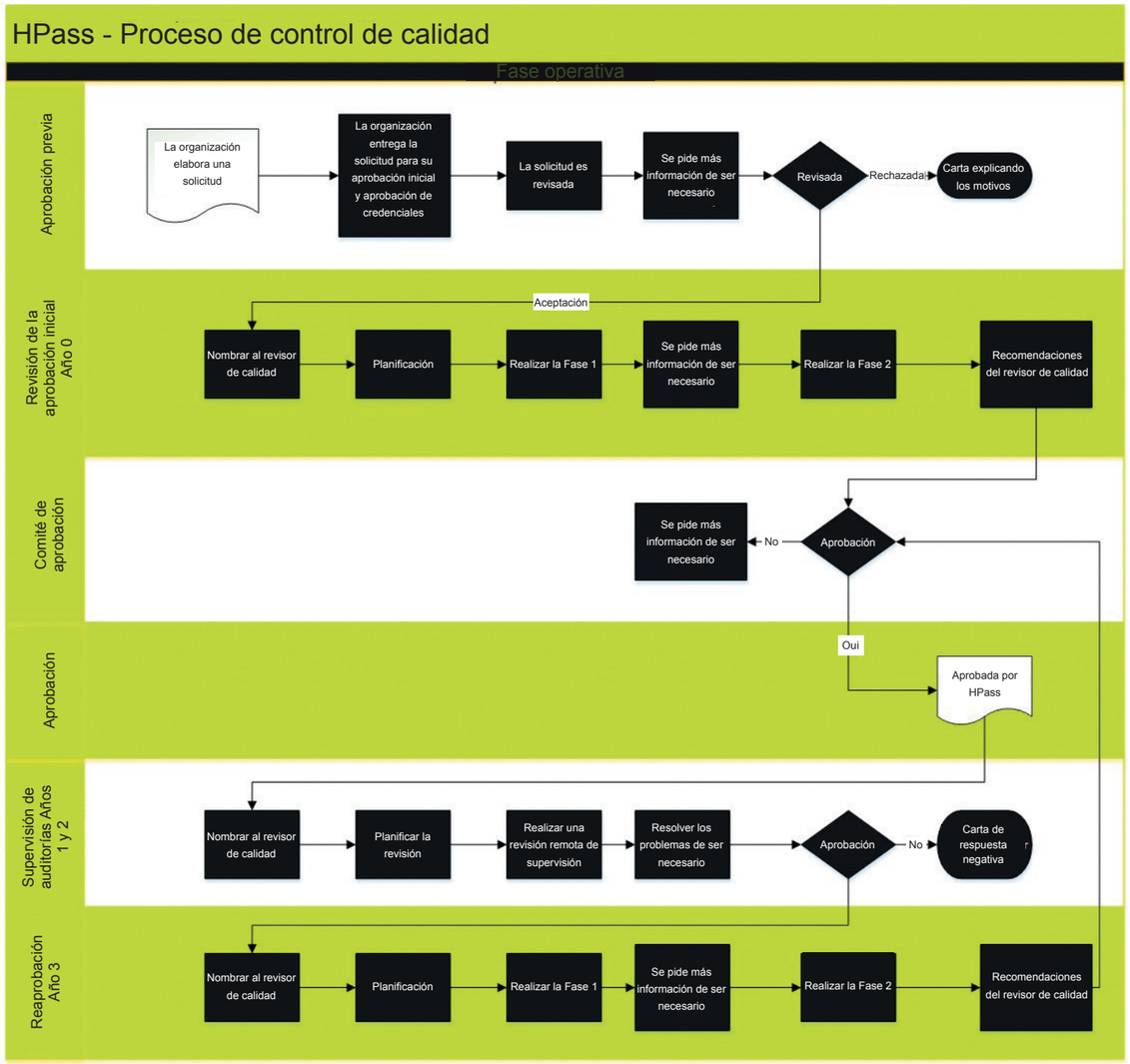
c) el proveedor HPass Aprobado ha solicitado voluntariamente la suspensión.

Bajo la suspensión, el proveedor HPass Aprobado se encuentra temporalmente invalidado.

HPass debe reanudar la aprobación si el problema que causó la suspensión se resuelve.

Si no se resuelve el problema en el plazo establecido por HPass, esto resultará en el retiro de la aprobación Se espera que, en la mayoría de los casos, la suspensión no supere los 6 meses.

Anexo 5
MAPA DEL PROCESO



HPass