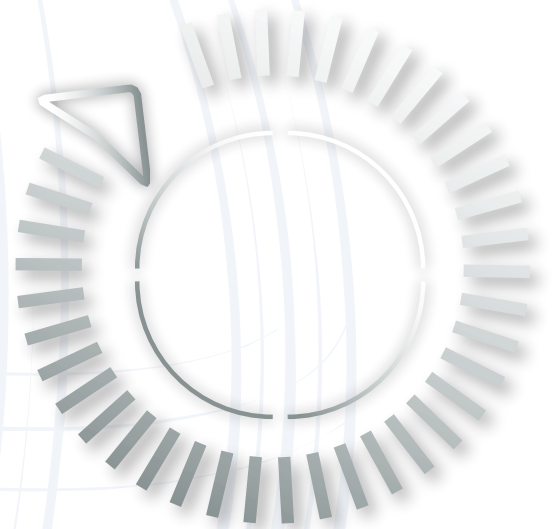




IRCA

INTERNATIONAL
REGISTER OF
CERTIFICATED
AUDITORS



Requisitos para la
Aprobación de Organizaciones
de Formación

Contenido

1. INTRODUCCIÓN
2. REQUISITOS PARA LA APROBACIÓN DE ORGANIZACIONES DE FORMACIÓN
 - 2.1 RESULTADOS CLAVE DE LA FORMACIÓN
 - 2.2 DOCUMENTOS Y MATERIALES
 - 2.3 PUBLICIDAD Y USO DE LAS MARCAS IRCA
 - 2.4 SUBCONTRATISTAS Y FILIALES
 - 2.5 INSTALACIONES
 - 2.6 REQUISITOS SOBRE LOS TUTORES
 - 2.7 EVALUACIÓN CONTINUA Y EXÁMENES ESCRITOS
 - 2.8 ACTUALIZACIÓN DE MEJORA DE LA FORMACIÓN
 - 2.9 REGISTROS DE LA FORMACIÓN
 - 2.10 CÁLCULO DE LA DURACIÓN DE LOS CURSOS

- APÉNDICE A REQUISITOS DE COMPETENCIA DE LOS AUDITORES
- APÉNDICE B PROCESO DE CALIFICACIÓN DE TUTORES

Copyright IRCA – 2007

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida, almacenada en un sistema ni transmitida de ninguna forma y por ningún medio – electrónico, mecánico, fotocopiado, registrado u otros - sin el permiso previo del Registro Internacional de Auditores certificados (IRCA) del CQI.

I. INTRODUCCIÓN

- 1.1 Nosotros, el "International Register for the Certification of Auditors" (IRCA), hemos desarrollado este documento para ayudarle, en su carácter de Organización de Formación, a lograr y mantener la condición de Organización de Formación aprobada por el IRCA, con el fin, a su vez, de lograr y mantener la certificación de cursos de formación. Estos requisitos para la aprobación de Organismos de Formación y la certificación de cursos de formación han sido desarrollados para:
- 1.1.1 **Que sean flexibles** poniendo más énfasis en los resultados que prescribiendo procedimientos, permitiendo así que Ud. pueda gestionar su formación de la forma que lo desee.
 - 1.1.2 **Ayudarlo a que cumpla y supere estos requisitos** proporcionando guías y notas.
 - 1.1.3 **Que sean claros y de fácil lectura.**
- 1.2 La aprobación de su Organización de Formación y el mantenimiento de la certificación de sus cursos son inter-independientes, es decir:
- 1.2.1 La certificación de su curso de formación depende de que mantenga la aprobación de su Organización de Formación por el IRCA, y
 - 1.2.2 La aprobación de su Organización de Formación depende de que mantenga la certificación de, por lo menos, un curso certificado por el IRCA.
- Ud debe cumplir con ambos elementos para estar en condiciones de presentar un curso como certificado por el IRCA.
- 1.3 Si Ud. desea postularse para la aprobación de su organización de formación o la certificación de un curso de formación, debe consultar el documento IRCA/3000, *Cómo solicitar y mantener la aprobación de una organización de formación y de un curso certificado*, disponible en nuestro sitio web www.irca.org, o bajo pedido.

2. REQUISITOS PARA LA APROBACIÓN DE ORGANIZACIONES DE FORMACIÓN

2.1 Requisitos clave

Ud debe definir, documentar¹ e implementar eficazmente procesos que aseguren que la formación certificada por el IRCA que ofrece es:

- 2.1.1 Controlada en forma consistente (ver 2.2, 2.3, 2.4 y 2.5)
- 2.1.2 Presentada en forma consistente (ver 2.6)
- 2.1.3 Capaz de evaluar el desempeño de los estudiantes (ver 2.7)
- 2.1.4 Mejorada y actualizada continuamente (ver 2.8)

Estos procesos deben ser medidos, monitoreados y auditados.

¹ La extensión de la documentación puede diferir, dependiendo del tamaño y complejidad de su organización, el rango de actividades y la competencia de su personal.

2.2 Documentos y Materiales

- 2.2.1 **Control.** Los documentos y materiales deben ser controlados de tal manera que la administración y presentación de los cursos cumplen con los *Requisitos clave* definidos previamente y con los requisitos pertinentes del curso de formación.²
- 2.2.2 **Cambios.** Ud. debe proporcionar al Oficial Revisor una copia de sus disposiciones de gestión aprobadas y vigentes y los materiales vigentes del curso de formación certificado, incluyendo un registro de los cambios. Ud. debe mantener y poner a disposición detalles de todo cambio realizado desde la última visita de monitoreo. Asimismo, previo a su implementación, debe enviarnos para su aprobación todo cambio importante a su sistema de gestión aprobado o a su curso certificado. Debe asegurarse que todos los tutores, todas las filiales y subcontratistas implementan todos los cambios dentro de plazos razonables.
- 2.2.3 **Materiales para los tutores.** Debe proporcionarle a los tutores todos los materiales y documentación de apoyo necesarios para la planificación, administración y presentación del curso, y para la evaluación del desempeño de los estudiantes de acuerdo a nuestros y a sus requisitos definidos.
- 2.2.4 **Materiales para los estudiantes.** Debe proporcionarle a los estudiantes los objetivos generales, el programa y los criterios de aprobación del curso, copia de todas las normas pertinentes al mismo, así como información sobre el método de evaluación de los estudiantes, y material de apoyo para los mismos.
- 2.2.5 **Material de promoción del IRCA.** Debe entregarle a todos los estudiantes el material de promoción que nosotros le proveemos con ese fin, incluyendo el documento IRCA/167 (como parte del material de apoyo para el curso o junto al certificado). También debe incluir en el curso la breve presentación del IRCA que nosotros le proporcionamos.
- 2.2.6 **Emisión de certificados.** Debe entregar un "*Certificado de aprobación*" a todos los estudiantes que hayan completado satisfactoriamente el curso, el que constituye una evidencia objetiva de que asistieron al curso, aprobaron la evaluación continua y, cuando es aplicable, el examen escrito. En el caso de una repetición del examen (por no haberlo aprobado en la primera oportunidad) el certificado debe ser emitido por la misma organización de formación con la que se tomó el curso.
- a. **Período de validez.** Para cumplir con los requisitos del IRCA de certificación de auditores, referentes a la formación, los *Certificados de aprobación* tienen una validez de tres años desde el último día del curso, independientemente del día en que se aprobó el examen escrito. Debe informarle por escrito a los estudiantes que, a fines de la certificación de auditores por el IRCA, los *Certificados de aprobación* tienen una validez de tres años.
- b. **Diseño de los certificados.** La forma y contenido de todos los certificados debe ser enviados al IRCA para su aprobación, antes de usarlos.

Los **Certificados de aprobación** deben:

- Declarar claramente que el curso está certificado por el IRCA e incluir el número de referencia IRCA de certificación.

² Le sugerimos considerar los requisitos de la norma ISO 9001 en su apartado 4.2.3.

- Incluir el logo de curso de formación IRCA (ver 2.3.2).
- Incluir un número identificador secuencial de cada certificado.
- Mostrar claramente su nombre como Organización de Formación aprobada por el IRCA, tal como fue aprobado por el IRCA.
- Identificar el curso por su nombre completo tal como está establecido en los criterios IRCA pertinentes, y las fechas de presentación del curso.
- Incluir el nombre del estudiante, de la misma forma en que lo usaría si se presentara al IRCA para su certificación bajo un esquema de certificación de auditores.
- Incluir toda la información en un solo lado de la hoja que en la que se imprime el certificado.

Los **Certificados de asistencia**:

- Pueden ser emitidos a estudiantes que no han aprobado el examen escrito o la evaluación continua, pero que han cumplido con el requisito de asistencia al curso.
- Deben poder distinguirse claramente de los *Certificados de aprobación*. No deben implicar la aprobación del curso y no deben incluir el *Logo de curso de formación IRCA*, el *Logo de organización de formación IRCA*.
- No serán aceptados por organizaciones de certificación de auditores, lo que debe ser claramente informado a los estudiantes.

- c. **Subcontratistas.** Los subcontratistas no pueden emitir *Certificados de aprobación* o *Certificados de asistencia*.

2.3 Publicidad y uso de los logos IRCA

2.3.1 **Uso del nombre IRCA.** El nombre 'IRCA' puede ser utilizado solamente en forma conjunta con los cursos certificados. No debe dar la impresión que la certificación IRCA se extiende a sus otros cursos o presentaciones que no están certificadas. Cuando se promociona o hace publicidad de un curso como certificado por el IRCA, se debe establecer claramente lo siguiente:

- a. El nombre de su organización de formación.
- b. El título del curso tal como aparece en los criterios específicos del curso de formación).
- c. El número IRCA que identifica su curso.

2.3.2 **Uso del logo de curso de formación IRCA.** Debe incluir el *Logo de curso de formación IRCA* en los certificados de aprobación de cursos certificados por el IRCA. También puede usarlo en la documentación del curso y en publicidad o material de promoción. En todos los casos:

- a. El logo no debe ser ubicado de una manera tan prominente que pueda sugerir que el IRCA participa en la presentación del curso.
- b. El logo debe tener el color IRCA (Pantone 294), color negro o el color usado en el certificado, si no es el negro.





2.3.3 **Uso del logo de organización de formación IRCA.** El *Logo de organización de formación IRCA* puede ser usado en el encabezado de sus cartas, sobre o material de escritorio, en cuyo caso se aplican las mismas reglas que para el *Logo de curso de formación IRCA*. Además el *Logo de organización de formación IRCA*:

- a. Puede ser usado en su material de promoción o publicidad relacionado con cursos de formación certificados por el IRCA, y en conjunto con su número IRCA de organización de formación.
- b. Puede ser usado en otros materiales, tales como las tarjetas de negocios, pero no debe usar el logo para implicar su certificación como auditor.
- c. Debe ser usado en conjunto con el nombre de la organización de formación aprobada, y su uso no debe implicar que un subcontratista es la organización de formación aprobada.

2.3.4 **Información previa al curso.**

- a. Su material de promoción y la información previa al curso no debe inducir a los estudiantes a concluir que la aprobación del curso lo habilita automáticamente para su certificación como auditor.
- b. Cuando estudiantes potenciales solicitan información sobre el curso, se les debe informar sobre todo requisito de conocimiento o experiencia previa necesaria para poder tomar el curso.

2.3.5 **Curso en proceso de certificación.** Cuando se ha solicitado formalmente al IRCA la certificación de un curso, pero todavía no ha sido otorgada, la promoción del curso debe establecer "Se ha solicitado al IRCA la certificación de este curso". No se debe consignar "la certificación está en trámite" o implicar que la certificación está asegurada.

2.4 Subcontratistas y filiales

Subcontratistas. Consideramos *subcontratista* a toda organización, no perteneciente a su organización, o toda persona no empleada por su organización, a las cuales su organización les delega la autoridad para administrar o presentar sus cursos de formación certificados por el IRCA.

Filiales. Una *filial* es una oficina o sitio controlado y perteneciente a su organización, autorizado para comercializar, administrar o presentar sus cursos de formación certificados por el IRCA, bajo su nombre, responsabilidad y control.

2.4.1 **Control de subcontratistas y filiales.** YUd puede permitir a subcontratistas y filiales el uso del material de sus cursos certificados. Sin embargo:

- a. No debe permitir a una parte de su organización o a otra organización presentar, a su nombre, un curso certificado, excepto que Ud. conserve la total responsabilidad por el control efectivo, la administración y la presentación de los cursos.
- b. Debe implementar métodos apropiados para monitorear y medir el desempeño de sus *subcontratistas* y *filiales* para asegurar que se cumplen nuestros requisitos en forma consistente.
- c. Debe proporcionarnos información escrita de todo *subcontratista* o *toda filial* que desee autorizar a presentar cursos certificados en su

nombre, para que podamos aceptarlos antes de cualquier presentación de cursos por estas organizaciones. Debe proporcionarnos información escrita sobre la naturaleza de su relación con *subcontratistas* o *filiales*. En las oficinas del IRCA mantendremos un registro de sus *subcontratistas* y *filiales*.

- d. Los *subcontratistas* y las *filiales* no pueden, a su vez, subcontratar la presentación de sus cursos.

2.4.2 **Control de subcontratistas.** Un *subcontratista* no puede consignar en los materiales de los cursos y de promoción y publicidad que tiene la aprobación del IRCA. Un *subcontratista* puede declarar que el curso está certificado por el IRCA si:

- a. El curso está siendo administrado bajo su control.
- b. La relación entre la organización subcontratado y Ud., en su carácter de organización de formación aprobada, está claramente establecida en todo material de publicidad y promoción, incluyendo su nombre como la organización aprobada por el IRCA.

2.5 Instalaciones para los cursos

2.5.1 Las instalaciones para los cursos deben ser adecuadas.

- a. Todos los sitios donde se presenten los cursos deben tener instalaciones y equipamiento para la formación adecuados.
- b. Cuando se realicen trabajos en equipo, deben procurarse áreas o habitaciones adecuadas, de tal manera que las actividades y discusiones de un equipo no se vean perturbadas por las de los otros equipos, o por ninguna otra situación.

2.6 Requisitos sobre los tutores³

2.6.1 **Requisitos de competencias de tutores y tutores líderes.** Todos los tutores deben cumplir con los requisitos generales de competencia listados en la Tabla 1 (Apéndice A), y los requisitos específicos adicionales detallados en los criterios de certificación del curso correspondiente. Los tutores líderes deben cumplir los requisitos de competencia de las Tablas 1 y 2 (Apéndice A).

2.6.2 **Mantenimiento de la competencia de los tutores.** Debe asegurar el monitoreo y mantenimiento de la competencia de los auditores.

2.6.3 **Uso de intérpretes.** En el caso que deba utilizar intérpretes, debe asegurar su competencia. Debe asignar un intérprete a cada tutor que no domina el idioma en el que presenta el curso, en los momentos que sean necesarios durante el curso. En los casos que deba usar intérpretes, la duración del curso debe ser aumentada para asegurar que se cumplan los Objetivos de Aprendizaje.

2.6.4 **Experiencia local.** Al menos uno de los tutores debe tener experiencia en auditorías en el país y en la cultura donde se presenta el curso. Si por lo

³ Recomendamos que considere el "Proceso de calificación de tutores" como un modelo para calificar tutores y tutores líderes y el "Proceso de mantenimiento de la competencia de tutores" como un modelo para el mantenimiento de la competencia de tutores (ver Apéndice B). Si Ud. Elige un enfoque alternativo para la formación de auditores, debe proporcionar resultados equivalentes a los definidos en las Tablas 1 y 2 del Apéndice A.

menos uno de los tutores no tiene esa experiencia, otra persona que tenga conocimiento de los requisitos auditorías, cultura y prácticas locales debe formar parte del equipo de tutores para proporcionar información y asesoramiento a los tutores y a los estudiantes en los momentos pertinentes del curso.

2.7 Evaluación continua y exámenes escritos

Los estudiantes deben aprobar la evaluación continua y, cuando es aplicable, el examen escrito, tal como está especificado en los criterios del curso de formación correspondiente, para estar en condiciones de recibir el *Certificado de aprobación*.

2.7.1 Evaluación continua.

Debe diseñar, como parte de los cursos, los métodos para validar el logro, por cada estudiante, de los objetivos de aprendizaje especificados en los criterios del curso de formación correspondiente.

- a. Cuando los tutores identifican a estudiantes que no están logrando los objetivos de aprendizaje, deben informarles, en privado, de esta situación y, si es apropiado, proporcionarles ayuda fuera de las horas normales del curso.
- b. Los estudiantes que no aprueban la evaluación continua deben tomar un curso completo nuevamente para poder considerar aprobada la formación recibida.
- c. Los estudiantes que no aprueban la evaluación continua pueden tomar el examen, pero no podrán recibir el *Certificado de aprobación*, cualquiera sea el resultado de dicho examen.

2.7.2 Exámenes IRCA (si son aplicables).

- a. **Seguridad.** Los exámenes IRCA y sus soluciones deben ser mantenidos, distribuidos, recuperados y traducidos (cuando sea pertinente) en condiciones de estricta seguridad. Copias de los exámenes escritos IRCA, sus soluciones o exámenes completados no deben ser proporcionados a ningún estudiante o tercera parte por ninguna razón, sin el permiso escrito del IRCA.
- b. **Discusión de los resultados con los estudiantes.** Ud puede proporcionarle a los estudiantes sus resultados globales y el puntaje de cada sección. También puede proporcionarle a cada estudiante información verbal sobre su desempeño, tanto en forma general como con respecto a preguntas y respuestas individuales. Sin embargo, no se le debe entregar a los estudiantes copias de los exámenes o de sus respuestas. No debe discutir los exámenes o respuestas individuales con ninguna otra persona, exceptuando el estudiante que tomó el examen, a no ser que tenga permiso para hacerlo, por escrito, de ese estudiante.
- c. **Examen tipo.** Puede proporcionarle a los estudiantes una copia del examen IRCA tipo y de sus soluciones típicas.
- d. **Selección de los exámenes.** Cuando los criterios del curso requieren un examen, debe seleccionar al azar, para cada presentación de un curso, uno de los exámenes IRCA y asegurar, cuando sea posible, que los tutores no se enteren de qué examen será utilizado en su curso. (En los casos en que aún no estén disponibles exámenes IRCA o IATCA para un curso específico, deberá preparar una examen alternativo y acordar su contenido con el IRCA).

- e. **Supervisión.** Ud. es responsable por asegurar, por medio de una supervisión eficaz durante toda la duración del examen, que los estudiantes no tengan la oportunidad de copiarse, conversar o hacer trampa. Los supervisores deben explicar a los estudiantes las reglas para tomar examen, permitirles leer esas reglas y aclarar cualquier pregunta antes de iniciar el examen.
- f. **Materiales de referencia.** El único material de referencia permitido para su consulta por parte de los estudiantes, es una copia de la norma correspondiente, el material escrito entregado por su organización a los estudiantes y cualquier nota que hayan tomado durante el curso.
- g. **Tiempo adicional para exámenes tomados en un segundo idioma.** Se puede permitir 30 minutos adicionales para completar el examen a aquellos estudiantes cuyo primer idioma no es el idioma en el cual se presentó el curso y en el que está redactado el examen escrito, y cuya habilidad en ese idioma les requiere trabajar más lentamente; también pueden consultar un diccionario bilingüe. Este permiso queda a discreción del tutor líder y dicho permiso debe quedar asentado en los registros del curso, con la fundamentación correspondiente.
- h. **Tiempo adicional para estudiantes con habilidades disminuidas.** Se puede permitir 30 minutos adicionales para completar el examen a aquellos estudiantes que sufren de habilidades disminuidas, tales como dislexia, distrofia muscular, etc. , y que afectan en forma adversa su habilidad para completar el examen en los tiempos asignados. Los registros del curso deben identificar cuándo y por qué se otorgaron estos permisos.
- i. **Calificación de los exámenes escritos.** Por lo menos 2 tutores de la organización de formación (u otras personas competentes definidas en su sistema de gestión) deben evaluar los exámenes completados. Un tutor evalúa todos los exámenes, indicando los errores, asignando puntajes y calculando el puntaje total obtenido. Un segundo tutor debe verificar la exactitud del cálculo del puntaje asignado en cada examen y re-evaluar aquellos exámenes donde el puntaje total está entre 60% y 76%. Debe asegurarse que se analicen y resuelvan todas las diferencias significativas entre el primer y segundo tutor.
- j. **Competencia de los evaluadores.** Su organización de formación debe asegurar que la calificación y la asignación general de puntajes es consistente y calibrada⁴.
- k. **Repetición del examen.** Los estudiantes que no aprueban el examen escrito, pero han aprobado la evaluación continua, tienen la posibilidad de tomar nuevamente el examen escrito, según las siguientes condiciones:
- Un estudiante puede tomar el examen nuevamente una sola vez (no debe ser el mismo examen tomado en primera instancia); este segundo examen debe realizarse dentro de los 12 meses del examen inicial.
 - Los estudiantes que aprueban la evaluación continua, pero no aprueban el examen escrito (en primera y segunda instancia) deben tomar un curso completo nuevamente para estar en condiciones de completar satisfactoriamente la formación.

⁴ Considere usar exámenes completados por estudiantes anteriores para calibrar sus evaluadores.

- Idealmente, Ud. debería conducir la realización de estos segundos exámenes de estudiantes que tomaron sus cursos. Sin embargo, reconocemos que en algunos casos, esto puede presentar ciertas dificultades, por lo que consideraremos excepciones.

- I. **Traducción de exámenes.** Cuando el curso es presentado en un idioma que no es el inglés, sea en forma directa o por traducción simultánea, puede utilizarse una traducción certificada del examen y de las soluciones. Ud. debe hacerse cargo de los costos de esas traducciones; puede cooperar con otras organizaciones de formación aprobadas por el IRCA, para intercambiar la traducción de exámenes IRCA, y de sus soluciones.

2.8 **Aseguramiento de que la formación es continuamente mejorada y mantenida actualizada.**

- 2.8.1 **Práctica de auditorías.** La formación que su organización ofrece debe reflejar las prácticas y condiciones actuales de auditorías a sistemas de gestión.
- 2.8.2 **Sistemas de gestión.** La formación que su organización ofrece debe reflejar los cambios en las normas y especificaciones pertinentes de sistemas de gestión.
- 2.8.3 **Métodos de formación.** La formación que su organización ofrece debe estar diseñada y presentada de forma de reflejar las prácticas de formación y las teorías de aprendizaje vigentes.
- 2.8.4 **Mejoramiento de la formación.** Ud. debe implementar procesos apropiados para recolectar información e identificar formas para mejorar continuamente la formación certificada por el IRCA que ofrece su organización. Puede considerar lo siguiente:
 - a. Identificar métodos para el monitoreo y, cuando sea apropiado, la medición de la implementación y eficacia de sus procesos y procedimientos. Los métodos de monitoreo pueden incluir: análisis de quejas y apelaciones, análisis de las encuestas de satisfacción a los estudiantes, análisis de los resultados de las actividades de control de la calidad e inspección; análisis de acciones correctivas, análisis de la cantidad de alumnos, y de la proporción que aprueba la evaluación continua y los exámenes escritos; monitoreo y revisión del desempeño de los tutores; otras métricas y técnicas, tales como auditorías internas y auditorías a filiales y/o subcontratistas, cuando sean necesarias.
 - b. Utilizar un formulario de evaluación del curso, para que los estudiantes proporcionen su opinión sobre el curso, incluyendo: la eficacia del curso en cubrir los objetivos de aprendizaje, el conocimiento, habilidades y desempeño de los tutores del curso, la estructura y diseño del curso y de los materiales, las instalaciones.
 - c. Analizar la adecuación y eficacia de: sus procesos de gestión, del diseño y contenido de sus cursos certificados, de la presentación de los cursos certificados, incluyendo la competencia de los tutores y las oportunidades de mejora y de los métodos de evaluación de los estudiantes. Este análisis puede incluir:
 - Acciones planteadas en la revisión anterior, acciones resultantes de las recomendaciones e instrucciones del IRCA provenientes de las visitas de auditoría/seguimiento o de otras instancias.

- Resultados de las actividades de monitoreo y medición.
 - Cambios que pueden afectar la gestión de sus cursos de formación, o el contenido o la presentación de sus cursos, incluyendo cambios en las prácticas de auditoría, en las normas, la legislación y los criterios del IRCA.
 - Sugerencias para la mejora provenientes de los tutores o de terceros, según sea apropiado.
- d. Planificar el diseño y desarrollo de cursos nuevos, y las modificaciones y actualizaciones de los cursos existentes. Los planes deben establecer con claridad las acciones requeridas y las autoridades y responsabilidades relacionadas, e incluir puntos de revisión de dichos planes.

2.9 Registros de la formación

2.9.1 Debe conservar sus registros por lo menos 18 meses o hasta la próxima auditoría anual de seguimiento (por el plazo que sea mayor), con excepción de los registros de mejora continua (ver 2.8.4), los resultados de aprobación o desaprobación y los certificados, los que debe ser mantenidos por un mínimo de 3 años. Debe implementar métodos adecuados, consistentes con la legislación aplicable, para preservar la confidencialidad de toda la información provista por los estudiantes, y los resultados de las evaluaciones y exámenes. De cada presentación de un curso, debe conservar los siguientes registros:

- a. Un resumen que incluya
- El sitio y las fechas
 - Los nombre de los tutores y cualquier otro tutor en entrenamiento, observador o técnico local presente.
 - De cada estudiante que asistió a la presentación: nombre, resultados de la evaluación continua y de los exámenes (si es pertinente); el resultado general de aprobación o desaprobación; los tutores (u otras personas) que hayan corregido los exámenes.
 - El número identificador de cada certificado y el nombre del estudiante al cual fue entregado.
- b. Una copia de los exámenes completados (incluyendo las repeticiones) y los registros de las evaluaciones continuas de cada estudiante.
- c. Las quejas recibidas (ver más adelante).
- d. El material de difusión o de publicidad de esa presentación.

2.9.2 **Quejas.** Debe informar a los estudiantes de su derecho a presentar quejas o apelaciones y debe proporcionarles, bajo pedido, información escrita del proceso para hacerlo. En el caso de una queja o una apelación, debe comunicar por escrito, a la persona que la presenta, el resultado de la queja o apelación y de su derecho de apelar el resultado ante el IRCA.

2.10 Cálculo de la duración de un curso

2.10.1 **Cálculo de la duración de un curso.** La duración mínima de un curso está especificada en los criterios para la certificación de ese curso. La duración total de un curso se calcula de la siguiente forma:

- a. El comienzo de un curso es cuando se realiza la introducción al curso, luego del registro de los estudiantes. Solamente el tiempo en que los tutores designados están presentes puede contabilizarse para calcular la duración total del curso.
 - a) Debe prever intervalos adecuados para ofrecer café, té o bebidas.
 - b) El cálculo de la duración total del un curso IRCA puede incluir:
 - El tiempo dedicado al examen escrito.
 - Un máximo del 10% de la duración total del curso (definido en los criterios de certificación del curso) asignado para los intervalos para ofrecer café, té o bebidas.
 - c) Cuando los estudiantes participan en una auditoría real, solamente el tiempo de realización de la auditoría puede ser incluido en el cálculo de la duración total del curso. El tiempo de viaje hacia y desde el sitio de la auditoría y el tiempo dedicado a actividades como presentación de reglas de seguridad no deben ser incluidos.

APÉNDICE A

TABLA 1. REQUISITOS DE COMPETENCIA DE TODOS LOS TUTORES

A. Conocimientos	B. Habilidades como docente	C. Habilidades como auditor	D. Habilidades específicas del curso
<p>Comprensión de:</p> <p>El propósito y beneficios de los objetivos de aprendizaje y de la planificación de las sesiones.</p> <p>La diferencia entre enseñar conocimientos y enseñar habilidades.</p> <p>Los diferentes estilos de aprendizaje y sus implicancias en la formación.</p> <p>El uso eficaz de material para la formación (slides, rotafolios, videos, etc.).</p> <p>Métodos formales e informales para evaluar el aprendizaje de los estudiantes.</p>	<p>Habilidad para:</p> <p>Involucrar y atraer a los estudiantes a través del proceso de aprendizaje.</p> <p>Demostrar y aplicar eficazmente los Conocimientos de la columna A.</p> <p>Verificar la comprensión de los estudiantes ante información nueva por medio de preguntas y desafíos.</p> <p>Facilitar actividades prácticas basadas en las habilidades, incluyendo la habilidad para dar instrucciones claras sobre actividades prácticas, para proporcionar ayuda y respuestas constructivas.</p>	<p>Competencia actual en auditorías:</p> <p>Los tutores deben cumplir con los requisitos IRCA especificados para el grado de auditor definido en los criterios IRCA pertinentes.</p>	<p>Para cada curso certificado, la habilidad para:</p> <p>Presentar los materiales basados en el conocimiento.</p> <p>Conducir en forma adecuada las actividades basadas en las habilidades.</p> <p>Administrar el proceso de evaluación continua.</p> <p>Administrar los tiempos de las sesiones en forma eficaz.</p> <p>[Ver también el Apéndice B]</p>

TABLA 2. REQUISITOS ADICIONALES DE COMPETENCIA DE TUTORES LÍDERES

Un tutor líder debe:
<p>A. Ser capaz de planificar y conducir el curso completo.</p> <p>B. Ser capaz de conducir, supervisar y asesorar a tutores.</p> <p>C. Ser capaz de administrar el proceso de evaluación de los estudiantes en forma adecuada, incluyendo consejos y ayuda a los estudiantes que no estén cumpliendo con los objetivos.</p>

APÉNDICE B (CONTINUACIÓN)

Mantenimiento de la competencia de los tutores

