

# NORMA INTERNACIONAL PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN PARA ADULTOS

## **CMD EDUCARE 3001**

**Edición inicial**

**03/01/2020**

### **Norma no comercializable, prohibida su reproducción**

Esta norma es de propiedad de Certification Management & Development SAS (CMD Certification). Está prohibido su uso no autorizado.

Para hacer uso de este documento debe recibir una autorización expresa por parte de CMD Certification, cualquier duda póngase en contacto a través de un correo electrónico:

[info@cmdcertification.com](mailto:info@cmdcertification.com)

[info@cmdcertification.com.co](mailto:info@cmdcertification.com.co)

## **CONTENIDO**

Introducción

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS DE EDUCACIÓN PARA ADULTOS

4. ANÁLISIS DEL MERCADO Y CLIENTES DEL SERVICIO

5. DISEÑO DE LOS CURSOS

5.1 Diseño previo

5.2. Validación del diseño previo

5.3. Ajustes al diseño en el inicio de la actividad de educación específica

6. CONTROL DURANTE LOS PROCESOS

6.1. Competencia del personal

6.2. Conocimientos mínimos de los docentes

6.3. Habilidades mínimas de los docentes

6.4. Acciones durante la actividad de capacitación

6.5. Evaluación

6.6. Diplomas

6.7. Gestión de las no conformidades

6.8. Gestión de la información de cursos y participantes

7. MEJORA

7.1. Mejora de los cursos

7.2. Percepción de los participantes

7.3. Acciones para abordar riesgos

7.4. Auditorías internas

REFERENCIAS

## **INTRODUCCIÓN**

La provisión de servicios educativos para adultos, como parte de la acción complementaria a la educación formal o como una manera de fortalecer los conocimientos adquiridos a través de los años de experiencia, demanda de la Organización de Educación una serie de elementos pedagógicos más allá de las prácticas comunes de formación. Múltiples Organizaciones de Educación en el mundo llevan a cabo sus cursos sin una adecuada didáctica que permita a los participantes alcanzar los resultados esperados.

Esta norma tiene aplicación para Organizaciones de Educación que llevan a cabo actividades académicas de corta duración (de hasta 250 horas).

La certificación de conformidad con esta norma solamente puede ser llevada a cabo por CMD Certification y el uso de los logos de certificación solamente se pueden usar por las Organizaciones de Educación Certificadas por CMD Certification bajo los términos descritos en este documento.

## **PROVISIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN A ADULTOS - REQUISITOS**

### **1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las Organizaciones de Educación, sin importar su tipo o tamaño, en la ejecución de cursos para adultos, cuya duración no exceda 250 horas.

Esta norma está prevista como una norma de Sistemas de Gestión, por lo tanto la certificación que otorga CMD Certification a la Organización de Educación es para el Sistema de Gestión de la Educación y no para los cursos o los participantes. La Organización de Educación no debe promocionar su certificación con esta norma internacional como una certificación de cursos o de personas.

### **2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

#### **2.1. Organización de Educación**

Persona natural o jurídica que está facultada legalmente para ofrecer y prestar servicios de Educación para Adultos.

#### **2.2. Información documentada**

Documentos, registros y demás información que se puede plasmar en un medio físico, digital o virtual.

#### **2.3. Conservar información documentada**

Acción de preservar la información en su medio de soporte para tenerla disponible para la realización de análisis futuros o de tendencias.

#### **2.4. Mantener información documentada**

Acción de asegurar que la información documentada que debe ser actualizada se mantenga vigente y disponible para las personas que la requieran.

#### **2.5. Experto pedagógico**

Persona o grupo de personas con conocimientos demostrados en ciencias de la educación y en los temas de un curso particular.

Nota: No es necesario que un solo experto cubra los asuntos de educación y técnicos específicos, podrían ser varias personas que en su conjunto cubran este requisito.

#### **2.6. Didáctica**

La metodología y recursos para llevar a cabo una actividad de educación.

### **3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS DE EDUCACIÓN PARA ADULTOS**

La Organización de Educación debe determinar los cursos que ofrece bajo los controles de esta norma internacional. El listado de estos cursos debe mantenerse y conservarse como información documentada.

### **4. ANÁLISIS DEL MERCADO Y CLIENTES DEL SERVICIO**

4.1. La Organización de Educación debe realizar periódicamente análisis del mercado y determinar los temas con mayor potencial comercial en el mercado y aquellos que se hayan definido por la Alta Dirección del Organismo de Educación. Este análisis de necesidades del mercado debe ser considerado como fuente de entrada para determinar el Alcance de los servicios (véase numeral 3).

4.2. La Organización de Educación debe determinar y mantener como información documentada, para cada uno de los cursos la siguiente información:

- a) El nombre comercial del curso, el cual debe ser claro y sin ambigüedades.
- b) La duración del curso en número de horas presenciales o su equivalente en medios virtuales.
- c) Público objetivo, que describa el tipo de personas a los cuales está dirigido.
- d) Prerrequisitos para la participación de una persona, en caso de ser necesario.
- e) Objetivos del curso, expresados como los resultados que deberían obtenerse al finalizar el curso por cada uno de los participantes, incluyendo los conocimientos y habilidades que el participante debería poder demostrar al finalizar el curso.
- f) Temario general.
- g) Requisitos legales asociados al tema de la actividad de educación.
- h) Requisitos legales para realizar la actividad académica de educación.
- i) Idioma del curso.
- j) Perfil del tutor (es).

Cuando el tema del curso es abordado por una o varias normas de competencia laboral de carácter obligatorio en el contexto del curso, el temario del curso debe abordar como mínimo los temas relacionados en la sección de conocimientos de tales normas de competencia laboral.

Nota: En el caso particular de normas de sistemas de gestión, la norma ISO/IEC 17021-2 por ejemplo se debe asumir como una Norma de Competencia Laboral.

4.3. Cada curso debe contar con un análisis del mercado en las zonas geográficas donde la Organización de Educación opera. El estudio del mercado debe incluir como mínimo:

- a) Análisis de la oferta de cursos presenciales o por medios virtuales disponibles para el público objetivo.
- b) Análisis de la demanda de cursos presenciales o por medios virtuales que se requieren por el público objetivo.
- c) Análisis de los precios del mercado de los cursos existentes realizados por otras organizaciones de educación.
- d) Medios de difusión y comercialización.

El análisis de mercado de cada curso debe conservarse como información documentada.

## **5. DISEÑO DE LOS CURSOS**

### **5.1 Diseño previo**

Usando como base la información de entrada descrita en el numeral 4.2 de esta norma internacional, la Organización de Educación debe determinar:

- a) La intensidad horaria promedio esperada para cada uno de los temas del curso, considerando las características previsibles del público objetivo.

Nota: En este punto no es posible determinar con precisión las características de los participantes reales del curso, por lo tanto se debe trabajar con la información del público objetivo que se esperaría tener.

- b) La secuencia de actividades que debe desarrollar el docente para cubrir los temas del curso.
- c) La secuencia de actividades que debe desarrollar el docente para lograr los objetivos del curso.
- d) Las estrategias que debe desarrollar el docente para retroalimentar y afianzar el conocimiento y las habilidades esperadas de los participantes.
- e) Los recursos necesarios y la determinación de los métodos recomendados para cada actividad del proceso de enseñanza, considerando exposición magistral, realización de talleres, realización de lecturas por los participantes, análisis de casos, representaciones lúdicas, videos, actividades experienciales y otros, según resulte pertinente de acuerdo con la modalidad del curso (presencial o virtual o una combinación de ambos).
- f) Los métodos de evaluación del conocimiento afianzado o adquirido por cada uno de los participantes de manera individual y colectiva en relación con los objetivos o propósitos del curso, incluyendo la escala valorativa para determinar la aprobación del curso.

El diseño previo debe mantenerse como información documentada.

## 5.2. Validación del diseño previo

Antes de ofrecer el curso a un grupo de participantes, la Organización de Educación debe:

- a) Revisar si la información documentada mantenida del proceso de diseño previo cumple con los requisitos definidos en el aparte 4.2 de esta norma internacional.
- b) Verificar si la información documentada mantenida del proceso de diseño previo cumple con los requisitos definidos en el aparte 5.1 de esta norma internacional.
- c) Validar con un experto pedagógico si la información documentada mantenida del proceso de diseño previo, tiene viabilidad para cumplir con los Objetivos del curso (véase 4.2.e).

Se debe conservar información documentada de los resultados de la Validación del diseño previo, tantas veces como sea necesario para lograr una viabilidad positiva de los temas mencionados en este aparte.

## 5.3. Ajustes al diseño en el inicio de la actividad de educación específica

El docente del curso, al inicio del mismo o antes del inicio, debe tener contacto con cada uno de los participantes y conocer sus expectativas frente al curso, así como sus conocimientos previos. La Organización de Educación puede llevar a cabo evaluaciones previas al curso a los participantes para conocer su nivel de conocimientos o la orientación frente a los mismos; en este caso las evaluaciones deben ser provistas al docente con antelación al inicio para que él pueda hacer un análisis de esta información.

La Organización de Educación no puede usar tratos discriminatorios de ninguna índole con sus participantes, incluyendo sus creencias religiosas, idioma, condiciones físicas especiales, orientación sexual u otras, por lo tanto debe ser muy claro en los procesos comerciales para evitar que algún participante pueda llegar a tener problemas durante el curso de acuerdo con los contenidos y diseño previo.

El docente debe reconocer los estilos de aprendizaje de cada uno de los participantes, incluyendo sus canales predominantes de aprendizaje (auditivo, visual o kinético) y debe proponer ajustes al diseño previo.

El docente puede hacer ajustes a la didáctica del curso sin que se afecten los objetivos del mismo.

Un experto pedagógico debe aprobar los ajustes al curso para que, cuando se hagan las modificaciones por el docente, se sigan cumpliendo los requisitos del mismo (véase 4.2).

## **6. CONTROL DURANTE LOS PROCESOS**

### **6.1. Competencia del personal**

La Organización de Educación debe determinar los cargos que participan en los procesos de educación, incluyendo como mínimo a los diseñadores, docentes, expertos pedagógicos y auditores internos. Para cada uno de los cargos, la Organización de Educación debe:

- a) Determinar los conocimientos que debe tener para cumplir con sus responsabilidades y con los requisitos de esta norma internacional.
- b) Determinar las habilidades que debe tener para cumplir con sus responsabilidades y con los requisitos de esta norma internacional.
- c) Mantener información documentada de los conocimientos y habilidades requeridos.
- d) Evaluar a cada persona frente a sus conocimientos y habilidades antes de que empiece a realizar su trabajo. La Organización de Educación debe liberar a cada persona solamente cuando se haya demostrado que cumple con los requisitos de conocimientos y habilidades. La Organización de Educación debe conservar información documentada de los resultados de las evaluaciones.
- e) Evaluar periódicamente a las personas para determinar su continuidad y/o las necesidades de formación para mejorar su desempeño.
- f) Proporcionar formación o llevar a cabo otras actividades a todas las personas de la Organización de Educación para asegurar el cumplimiento de sus responsabilidades y requisitos.
- g) Conservar información documentada de las actividades de evaluación y formación.

### **6.2. Conocimientos mínimos de los docentes**

En adición a lo descrito en el aparte 6.1 de esta norma internacional, la Organización de Educación debe asegurar que los docentes tienen conocimientos en los siguientes temas:

- a) Temas técnicos de los cursos donde es docente.
- b) Dispositivos básicos del aprendizaje: Atención, memoria, motivación, senso-percepción y lenguaje.
- c) Conceptos generales de Andragogía.
- d) Metodologías de planeación, ejecución y evaluación de actividades académicas.

### **6.3. Habilidades mínimas de los docentes**

En adición a lo descrito en el aparte 6.1 de esta norma internacional, la Organización de Educación debe asegurar que los docentes tienen habilidades en los siguientes temas:

- a) Influenciador positivo.
- b) Planificador.
- c) Manejo de la voz en diferentes tonalidades.
- d) Expresión no verbal consciente.
- e) Proyección de alegría.
- f) Respeto hacia las ideas de los demás.
- g) Enfoque al cliente.
- h) Innovador y creador de estrategias de corto plazo.
- i) Asertividad en la expresión oral y escrita.

#### 6.4. Acciones durante la actividad de capacitación

La Organización de Educación debe asegurar que durante la actividad de educación, el docente logra:

- a) Cumplir con lo establecido en el Diseño Previo y las modificaciones aprobadas.
- b) Cumplir con los Objetivos de la actividad.
- c) Mantener interacción positiva con los participantes.
- d) Resolver dudas de manera positiva sin tratos discriminatorios.
- e) Aplicar las evaluaciones previstas y asignar la calificación de manera objetiva, de acuerdo con las escalas de valoración.
- f) En los casos de cursos virtuales, elaborar o conocer el material con suficiente detalle y acorde con los resultados del diseño previo y las modificaciones posteriores (véase capítulo 5).

La Organización de Educación debe mantener información documentada de los requisitos de los cursos, incluyendo los asuntos de la didáctica de los mismos y las lecciones aprendidas y acciones para la mejora (véase 7.1).

La Organización de Educación debe asegurar que el ambiente y didáctica de los cursos prácticos sea apropiada a los objetivos y actividades del mismo.

#### 6.5. Evaluación

La Organización de Educación debe asegurar que se llevan a cabo las evaluaciones de conocimientos de acuerdo con lo planificado. La calificación de las evaluaciones debe ser objetiva, en consecuencia debe ser posible que se asigne un segundo calificador a cualquier actividad de evaluación y que éste tenga información suficiente para determinar esta calificación.

Los resultados de las evaluaciones deben ser comunicadas a los participantes antes de emitir un diploma o constancia por parte del Organismo de Educación. El participante puede pedir un segundo calificador y la Organización de Educación debe conservar como

calificación la más favorable para el participante según los criterios independientes de los calificadores, de acuerdo con las escalas de valoración definidas previamente.

## 6.6. Diplomas

La Organización de Educación no debe indicar en sus diplomas los términos “certificado” o “certificación” dando a entender a cualquier lector que el participante recibió una certificación de su competencia. Los diplomas deben indicar que la Organización de Educación hace constar que el participante asistió al curso y aprobó la evaluación de conocimientos; o debe emitir una carta de participación cuando no se logre alguno de estos dos resultados.

Los diplomas pueden llevar el logo autorizado de CMD Certification con una leyenda que indique “Somos una organización de Educación certificada por CMD Certification en la norma CMD EDUCARE 3001”. La Organización de Educación no debe usar ninguna otra información alusiva a CMD Certification ni ninguna leyenda en los diplomas que dé a entender que CMD Certification ha certificado al participante o que el curso se encuentra certificado por CMD Certification.

Los diplomas deben indicar el nombre legal del participante y su número de identificación nacional (de su nacionalidad en el momento de realizar el curso), así como el nombre del curso, la intensidad horaria, las fechas de ejecución y un número único de diploma trazable a través de las bases de datos de la Organización de Educación y de CMD Certification.

## 6.7. Gestión de las no conformidades

La Organización de Educación debe establecer un programa de seguimiento a cada curso, en el cual se incluyan las etapas críticas del proceso de realización del mismo, indicando en cada etapa el momento o momentos de seguimiento y los resultados esperados (criterios de aceptación), así como la frecuencia y responsable de seguimiento.

Cuando la Organización de Educación detecte el incumplimiento de un criterio de aceptación, debe darle tratamiento a éste, que incluya las acciones para resolver la no conformidad, incluso si el curso ya ha terminado.

Las quejas y reclamos de los clientes deben ser analizados y se deben abordar como no conformidades aquellos que correspondan a algún asunto a cargo de la Organización de Educación.

Se debe conservar información documentada de las no conformidades detectadas y su tratamiento, incluyendo las acciones posteriores.

## 6.8. Gestión de la información de cursos y participantes

La Organización de Educación debe, como mínimo, conservar información documentada de:

- a) El nombre, identificación nacional y datos de contacto tales como un correo electrónico y un número de teléfono de cada uno de los participantes de cada curso.
- b) Los resultados de las evaluaciones a cada uno de los participantes.
- c) Los números de diploma y/o de carta de constancia de cada uno de los participantes.
- d) El nombre del docente del curso.
- e) El nombre del Experto Pedagógico que validó los cambios al curso.
- f) El nombre de un segundo calificador en los casos donde se haya requerido.

Esta información debe ser remitida mensualmente por la Organización de Educación a CMD Certification por cada uno de los cursos que realice. Esta información debe ser suministrada en medio digital, en el formato de archivo que CMD Certification indique.

La Organización de Educación debe contar con la aprobación de participantes, docentes, Expertos Pedagógicos, calificadores y otras personas que entreguen sus datos personales, para el uso de sus datos personales de acuerdo con la legislación vigente nacional e internacional aplicable relacionada con la protección de datos personales.

La Organización de Educación debe conservar la información documentada requerida por su operación de Educación, así como la indicada en esta norma internacional, de manera que sea recuperable por un periodo de tiempo de al menos 20 años y que esta información pueda ser usada para hacer análisis y proyecciones orientadas a la mejora del desempeño.

## 7. MEJORA

### 7.1. Mejora de los cursos

La Organización de Educación debe mejorar sus cursos usando la información de:

- a) El tratamiento a las no conformidades (véase 6.7)
- b) Las quejas y reclamos de los clientes
- c) La percepción (opinión) de los participantes (véase 7.2)
- d) Los resultados de las auditorías internas (véase 7.4)
- e) Las acciones para abordar los riesgos (Véase 7.3)

## 7.2. Percepción de los participantes

La Organización de Educación debe hacer seguimiento a la opinión de los participantes, como mínimo con respecto a:

- a) El logro de los objetivos del curso
- b) La aplicabilidad de lo aprendido
- c) Los asuntos mejorables del curso
- d) El desempeño del docente
- e) El ambiente de aula física o virtual
- f) El material suministrado

Los resultados de este seguimiento de opinión deben ser analizados por la Organización de Educación y se deben aplicar acciones para mejorar la percepción de los futuros participantes del curso.

## 7.3. Acciones para abordar riesgos

La Organización de Educación debe determinar los asuntos o eventos inciertos que potencialmente pudieran darse en el desarrollo de un curso genérico y en cada curso particular y que podrían impedir el logro de los Objetivos del Curso. Con base en estos eventos inciertos, la Organización de Educación debe determinar los efectos que podría traer esto a la Organización y a los cursos y debe determinar cuáles de estos efectos (riesgos) son significativos. Sobre los riesgos significativos, la Organización de Educación debe aplicar acciones para evitar el evento incierto o para reducir la probabilidad o el impacto de sus efectos (riesgos).

Se debe conservar información documentada de las acciones emprendidas y sus resultados.

## 7.4. Auditorías internas

La Organización de Educación debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos de tiempo suficientes para evaluar si la operación de educación es conforme con:

- a) Los requisitos de esta norma internacional.
- b) Los requisitos legales para ofrecer los cursos.
- c) Los requisitos de cada uno de los cursos en el Alcance.

Para los literales a) y b) la Organización de Educación puede llevar a cabo auditorías internas con frecuencia anual, para el literal c) la frecuencia depende de la frecuencia de los cursos realizados.

Se debe conservar información documentada de la realización y resultados de las auditorías internas.

## **REFERENCIAS**

LOPEZ, Paula Marcela. Colombia. – paulalopezmejia@gmail.com

GUEVARA, Alberto. Colombia. – alberto.guevara@cmdcertification.com.co