

Intendencia de Prestadores

Subdepartamento de Gestión de Calidad en Salud
Unidad de Gestión en Acreditación
Unidad de Apoyo Legal

RESOLUCIÓN EXENTA IP/N° 597

SANTIAGO, 07 ABR 2017

VISTOS:

- 1) Lo dispuesto en el numeral 12 del Artículo 4° y en el numeral 1° del artículo 121 del D.F.L. N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud; en la Ley N°19.880; en el inciso penúltimo del Artículo 10 del Reglamento del Sistema de Acreditación para los Prestadores Institucionales de Salud, aprobado por el D.S. N° 15/2007, del Ministerio de Salud, modificado por el N°1 del D.S. N°44, de 2013, de Salud; y en el Artículo 1° Transitorio de este último decreto; en la Resolución Exenta SS/N°8, de 4 de enero de 2016, y en la Resolución Afecta SS/N°67 de 14 de agosto de 2015;
- 2) La Resolución Exenta IP/N°435, de 13 de marzo de 2017, que ordena el inicio de los procedimientos destinados a la implementación y rendición del examen a los profesionales evaluadores de las Entidades Acreditadoras;
- 3) El Ordinario Circular IP/N°2, de 15 de marzo de 2017, que cita a rendir ambas partes del examen a los evaluadores que se señala;

CONSIDERANDO:

1° Que, atendido lo dispuesto en el inciso penúltimo del Artículo 10 del Reglamento del Sistema de Acreditación para los Prestadores Institucionales de Salud, modificado por el N°1 del D.S. N°44, de 2013, de Salud, el cual dispone: "*Para llevar a cabo las evaluaciones que correspondan, la entidad acreditadora deberá contar con un cuerpo de evaluadores constituido por profesionales universitarios idóneos y suficientes, en un número no inferior a ocho, los que sólo podrán desempeñar dicha función en una entidad acreditadora a la vez, lo que será función de la entidad controlar. **Dichos evaluadores deberán contar con formación universitaria en calidad en salud y capacitación acerca del sistema de acreditación, la cual será evaluada por la Intendencia de Prestadores mediante un examen que tendrá una vigencia de tres años y cuya aprobación será requisito necesario para incorporarse al mencionado cuerpo de evaluadores**", como asimismo, lo dispuesto en el inciso segundo del Artículo 1° Transitorio del D.S. N°44, de 2013, de Salud, a saber: "*el requisito a los evaluadores de rendir un examen ante la Intendencia de Prestadores, que establece el nuevo texto del artículo 10, **les será exigible una vez transcurridos seis meses desde la entrada en vigencia del presente decreto, mediante un examen al que convocará dicha institución, con una segunda convocatoria para quienes reprueben en el primer llamado y para quienes, justificadamente, no hayan podido rendirlo en la primera ocasión**", esta Intendencia ha dado inicio a los procedimientos destinados a la implementación y rendición del examen a los profesionales evaluadores de las Entidades Acreditadoras;**

2° Que, en tal sentido, corresponde dictar las normas de procedimiento y reglas de decisión necesarias para su debida ejecución, las que se aprueban por el presente acto;

Y TENIENDO PRESENTE las facultades que me confieren las normas legales y reglamentarias precedentemente señaladas, vengo en dictar la siguiente

RESOLUCIÓN:

1° APRUÉBASE EL PROCEDIMIENTO para la rendición del examen a que deben someterse los profesionales evaluadores de las Entidades Acreditadoras, el cual se contiene en el documento titulado "**PROCEDIMIENTO para el EXAMEN DEL EVALUADOR DE LAS ENTIDADES ACREDITADORAS, Versión 1-2017**", el que se adjunta a la presente resolución y se entiende formar parte de ella para todos los efectos legales.

2° CÚMPLASE el procedimiento antes señalado por parte de las Entidades Acreditadoras y por el Subdepartamento de Gestión de Calidad en Salud, en la implementación de dicho examen.

3° PUBLÍQUESE una copia del procedimiento antedicho en la página web de esta Superintendencia.

4° NOTIFÍQUESE la presente resolución a los representantes legales de todas las entidades acreditadoras autorizadas por carta certificada.

REGÍSTRESE Y ARCHÍVESE



A handwritten signature in blue ink, appearing to read "E. Ayarza".

**DR. ENRIQUE AYARZA RAMÍREZ
INTENDENTE DE PRESTADORES
SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

- **Adjunta:** "PROCEDIMIENTO para el EXAMEN DEL EVALUADOR DE LAS ENTIDADES ACREDITADORAS, Versión 1-2017"

Handwritten initials in blue ink above a stamp that reads "OMB/BRH/HOG" and "Distribución:" with a checkmark.

- Representantes Legales de las Entidades Acreditadoras (a sus correos electrónicos y, a los que no los tuvieren registrados, además, por carta certificada)
- Jefa de la Sección Fiscalización Laboratorios Clínicos del Instituto de Salud Pública de Chile
- Agentes Regionales
- Jefa Subdepartamento de Gestión de Calidad en Salud IP

- Encargada Unidad de Asesoría Técnica IP
- Encargado Unidad de Gestión en Acreditación IP
- Encargada Unidad de Fiscalización en Calidad IP
- Encargado Unidad de Apoyo Legal IP
- Profesionales Analistas del Subdepartamento de Gestión de Calidad en Salud IP
- Ing. Franklin Solar, Funcionario Registrador (S) IP
- Oficina de Partes
- Archivo



SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

PROCEDIMIENTO PARA EL EXAMEN DEL EVALUADOR DE LAS ENTIDADES ACREDITADORAS

Unidad de Gestión en Acreditación
Subdepartamento de Gestión de Calidad en Salud
Intendencia de Prestadores
Superintendencia de Salud

Versión 1 - 2017

Índice

1.- Introducción y Marco Normativo	pág. 3
2.- Objetivos	pág.4
3.- Piloto Examen	pág.5
4.- Examen del Evaluador	pág.6
I. Estructura del Examen	pág.6
• Parte Teórica	pág.6-7
• Parte Práctica	pág.7-9
II. Organización del Examen	pág.9
III. Selección de Examinados	pág.10-12
IV. Reglas de Decisión	pág.12-14
5.- Anexos	pág.15-17

1.- Introducción y Marco Normativo

En el marco de la Reforma a la Salud, Ley N°19.937 de Autoridad Sanitaria y Gestión, de 2004, estableció la función para el Ministerio de Salud de establecer un Sistema de Acreditación de prestadores institucionales autorizados para funcionar, definido como una evaluación periódica respecto del cumplimiento de estándares mínimos que tienen por objetivo garantizar que las prestaciones otorgadas alcancen la calidad requerida para la seguridad de los usuarios.

El 03.07.2007 se publica el D.S. N°15, del Ministerio de Salud, que establece el Reglamento del Sistema de Acreditación para los Prestadores Institucionales de Salud, el cual estableció las Normas Generales de ese Sistema en materia de Estándares de Calidad, Entidades Acreditadoras, Proceso de Acreditación, Aranceles, Fiscalización, el Procedimiento Sumarial y los Registros Públicos de los Prestadores Acreditados y de las Entidades Acreditadoras.

Dicho reglamento fue modificado en 2013 por el D.S N°44, de ese Ministerio. Entre las modificaciones que le introdujo, se encuentra la incorporación de la exigencia de una evaluación a los profesionales evaluadores de las Entidades Acreditadoras, estableciéndola en los siguientes términos, en el inciso tercero del Artículo 10 del Reglamento: ***“Dichos evaluadores deberán contar con formación universitaria en calidad en salud y capacitación acerca del sistema de acreditación, la cual será evaluada por la Intendencia de Prestadores mediante un examen que tendrá una vigencia de tres años y cuya aprobación será requisito necesario para incorporarse al mencionado cuerpo de evaluadores.”*** Por su parte, en el Artículo 1° Transitorio del D.S. N°44, antes referido, dispone: ***“el requisito a los evaluadores de rendir un examen ante la Intendencia de Prestadores, que establece el nuevo texto del artículo 10, les será exigible una vez transcurridos seis meses desde la entrada en vigencia del presente decreto, mediante un examen al que convocará dicha institución, con una segunda convocatoria para quienes reprueben en el primer llamado y para quienes, justificadamente, no hayan podido rendirlo en la primera ocasión.”***

2.- Objetivos

- Dar cumplimiento al Reglamento del Sistema de Acreditación de Prestadores Institucionales de Salud, que ordena a la Intendencia de Prestadores realizar una evaluación a los evaluadores que forman parte de las Entidades Acreditadoras (EA), a través de un examen.
- Determinar si el examinado posee tanto habilidades actitudinales como los conocimientos teóricos necesarios, para ejercer la función de evaluador dentro de una Entidad Acreditadora.
- Identificar las brechas existentes en el cuerpo de evaluadores de las Entidades Acreditadoras, respecto a los conocimientos del Sistema de Acreditación.
- Disminuir la variabilidad de criterios por parte de los evaluadores de Entidades Acreditadoras, en los Procesos de Acreditación designados, para ejecutar la evaluación de los Prestadores Institucionales de Salud.

3.- Piloto del Examen del Evaluador

En el año 2015 se aplicó un piloto del examen para evaluadores de Entidades Acreditadoras. El que contempló, una parte teórica y otra práctica.

Este Piloto de Examen, fue aplicado a un total de 44 evaluadores de Entidades Acreditadoras, quienes participaron en forma voluntaria, ateniéndose a los requisitos establecidos por la Intendencia de Prestadores.

El objetivo de este piloto fue sensibilizar la metodología de evaluación definida, y hacer los ajustes correspondientes de acuerdo al análisis de los resultados obtenidos, para la puesta en marcha oficial de este examen.

Los resultados obtenidos, fueron significativos respecto a la validación de ambos instrumentos.

El examen teórico fue desarrollado por profesionales del Subdepartamento de Gestión de Calidad en Salud, quienes recibieron una capacitación al respecto para elaborar una prueba de evaluación objetiva.

El examen práctico fue desarrollado por el equipo de la Unidad de Gestión en Acreditación de la Intendencia de Prestadores, los profesionales elaboraron los diferentes escenarios, en los cuales el evaluador debía desarrollar un examen práctico, que tenía como principal objetivo evaluar habilidades actitudinales, y algunas metodologías de evaluación, realizadas a través del Centro de Habilidades Clínicas de la Universidad de Chile.

El evaluador debió rendir ambas partes del examen, y para la aprobación, se exigió cumplir con una nota mínima de 4,6 (65%), como resultado de la suma de ponderación de ambas partes. Si bien fue un piloto con participación voluntaria, la Intendencia de Prestadores estableció, que quienes aprobaran dicho examen, se les reconocería oficialmente su aprobación una vez entrado en régimen este examen.

En función de los resultados del piloto, se han dispuesto mejoras, tales como la modificación de las pautas de medición de habilidades actitudinales, la eliminación de escenarios dobles, la modificación y establecimiento formal de las reglas de decisión.

4.- Examen del Evaluador

I. Estructura del Examen

El examen del evaluador, comprende una parte teórica y otra práctica.

El examen teórico está enfocado, en medir los conocimientos técnicos que tienen los evaluadores, respecto del sistema de acreditación nacional. En tanto la parte práctica tiene como objetivo principal, evaluar las habilidades actitudinales con las que debe contar el evaluador, para realizar la actividad en terreno durante un proceso de acreditación.

La responsabilidad de desarrollar, implementar y aplicar el Examen del Evaluador será de la Unidad de Gestión en Acreditación de la Intendencia de Prestadores. La responsabilidad de gestionar este examen será del Subdepartamento de Gestión de Calidad en Salud de esta Superintendencia de Salud.

Para desarrollar la parte práctica, se realiza una licitación pública, con el objetivo de determinar la entidad Universitaria que cumpla con los requerimientos necesarios, para evaluar las habilidades actitudinales a través de escenarios simulados. Estos requerimientos serán incorporados en el Informe Técnico para Licitación, elaborado por la Jefatura del Subdepartamento de Gestión de Calidad en Salud y el Encargado de la Unidad de Gestión en Acreditación.

A continuación, se desagregan ambas secciones:

- **Parte Teórica:**

La parte teórica consiste en un examen de selección múltiple y preguntas de respuesta breve.

Incluye 3 áreas de evaluación:

- Normativa del Sistema de Acreditación
- Gestión Clínica
- Otros Ámbitos

La parte teórica, se realizará en una fecha, horario y lugar determinado, al total de citados, bajo las mismas condiciones.

Los evaluadores deben presentarse, solo con su cédula de identidad y un lápiz (pasta negro), en el lugar de realización del examen.

El tiempo estimado para rendir el examen es de 80 minutos cronometrados.

En relación a la evaluación de la parte teórica, la escala de valoración, será de 1 a 7 con un decimal, no se descontarán las respuestas malas. El resultado se informará como aprobado y reprobado.

La evaluación de la parte teórica, corresponderá a un 30% de la nota final del examen.

En el punto "Reglas de Decisión", se encuentran los requisitos de aprobación.

El Subdepartamento de Gestión de Calidad en Salud, tendrá la responsabilidad, de ir generando anualmente nuevas preguntas, la solicitud será requerida por el Encargado de la Unidad de Gestión en Acreditación, a todos los profesionales capacitados en el método de evaluación objetiva.

La Intendencia de Prestadores, cuenta con un Comité de Validación de Preguntas, constituido por 5 profesionales del Subdepartamento de Gestión en Calidad en Salud, quienes deberán sesionar a petición del Encargado de la Unidad de Gestión en Acreditación, para realizar la evaluación de nuevas preguntas, y su validación para mantener un Banco de preguntas disponibles, para la elaboración de las distintas versiones y formatos de este examen.

- **Parte Práctica:**

La parte práctica del examen consta de "Escenarios Simulados", esto se basa, en la construcción, de un determinado número de escenarios, de acuerdo, a las características que se decidan evaluar, con actores que personifican a profesionales de salud o funcionarios, en un servicio clínico definido.

Este examen evalúa principalmente características o habilidades actitudinales de los evaluadores del sistema de acreditación. Las características a evaluar son definidas por el grupo de profesionales que determine la Jefatura del Subdepartamento de Gestión de Calidad en Salud de la Intendencia de Prestadores y deberán estar relacionadas con el escenario simulado.

El tiempo destinado para cada escenario es de 10 minutos, en el cual, el evaluador de una Entidad Acreditadora; se enfrenta a una situación simulada, basada en la realidad de un proceso de acreditación. Solo se evaluará un elemento medible de una característica de un Estándar de Acreditación, lo que debe quedar claro y preciso, para el adecuado desarrollo de la actividad.

El término de los 10 minutos por escenario, será avisado por alta voz; posterior a esto tiene 3 minutos para contestar la mesa buzón.

Las evaluaciones de las habilidades actitudinales de cada escenario, se registran en una planilla, éstas son realizadas por el actor, un profesional de la Intendencia de Prestadores y un Académico del Centro de Habilidades Clínicas. La evaluación se registra como: "logrado", "parcialmente logrado" o "no logrado"; pudiendo agregarse alguna observación pertinente. También existe una columna para "observaciones".

La evaluación de la parte práctica corresponderá a un 70% de la nota final del examen.

En el punto "Reglas de Decisión" se encuentra la nota de aprobación.

Las Habilidades Actitudinales evalúan las Competencias Relacionales y Personales del evaluador.

Las competencias relacionales se desagregan en:

- Éticas
- De Comunicación
- Escucha Activa
- Optimización del tiempo
- Asertividad
- Planificación y Organización

Se adjunta planilla con información más detallada al respecto en anexo 1.

Mesa Buzón

La mesa buzón, consiste en una pregunta técnica respecto al escenario, se debe responder en un formulario dispuesto para ese fin, acompañado de la pauta de cotejo con la característica evaluada, en ese escenario, se mide conocimientos teóricos.

Las respuestas pueden ser:

1= Cumple

0= No cumple

FI= Falta información

NA =No Aplica

Los evaluados deben argumentar su respuesta.

II. Organización del Examen

El Encargado de la Unidad de Gestión en Acreditación y el Encargado de la Unidad de Apoyo Legal, del Subdepartamento de Gestión de Calidad en Salud, elaborarán el oficio circular para la notificación de citación al examen del evaluador.

Esta citación se realizará por Oficio Circular, vía correo electrónico informando a las Entidades Acreditadoras, a través de su Representante Legal, en donde se señalará el nombre de los evaluadores citados, indicando fecha, lugar y hora de presentación, a la Parte Práctica y Teórica, según corresponda.

La citación se realizará al menos, con un mes de anticipación a la fecha del examen, para facilitar la organización del evaluador y la Entidad Acreditadora.

El Representante Legal de cada Entidad Acreditadora, será el responsable de dar aviso a los evaluadores seleccionados y gestionar el adecuado cumplimiento de la participación de éstos en la evaluación.

En conjunto con la citación, se enviará un documento de inducción para la parte práctica, con el fin de transparentar la metodología del examen.

Las únicas situaciones de excepción que justifican la inasistencia a la evaluación, serán aquellos casos en que algún evaluador se encuentre con Licencia Médica o en situaciones de fuerza mayor, debidamente notificadas por el Representante Legal de La Entidad Acreditadora al Intendente de Prestadores.

Los evaluadores que no puedan asistir en las fechas señaladas, serán reagendados, según la disponibilidad que se tenga en ese período, de lo contrario se realizará en un próximo proceso de evaluación.

El número de evaluadores que rendirán el examen y la periodicidad con que se realizará éste, dependerá de los recursos disponibles con que cuenta la Superintendencia de Salud para este fin.

Se debe resguardar que el número de evaluadores que realizará el examen, sea distribuido de manera proporcional, en cada Entidad Acreditadora.

La selección de las personas que serán citadas a rendir el examen teórico y práctico se realizará, de acuerdo a diferentes criterios, que se ajustarán en cada llamado que formule esta Intendencia.

III. Selección de los Examinados

1. De acuerdo al reglamento vigente, el examen del evaluador es un requisito para incorporarse al cuerpo de evaluadores de una Entidad Acreditadora.
2. Dada la restricción de cupos, obligado por el elevado costo que implica la ejecución de este examen para esta Superintendencia, y en resguardo del Sistema Nacional de Acreditación, la selección debe estructurarse y priorizarse sobre la base de criterios objetivos y transparentes, explicitando los procedimientos a utilizar desde dicha selección de evaluadores hasta el resultado final de su examen.
3. El examen estará dirigido, a evaluadores actualmente en ejercicio y en un futuro, a postulantes que reúnan los requisitos básicos exigidos por el Reglamento de Acreditación, para ser evaluadores del sistema, siempre y cuando sean presentados por una Entidad Acreditadora.
4. La selección de los evaluadores, que actualmente integran los cuerpos de evaluadores de las Entidades Acreditadoras, que deberán rendir el examen, será en función de los siguientes criterios:
 - a) **Desempeño en Terreno:**
 - Priorización realizada por la Unidad de Fiscalización en Calidad, de los evaluadores actualmente en ejercicio en una Entidad Acreditadora, de acuerdo al desempeño observado en procesos de acreditación en terreno.

b) Competencias Técnicas:

- Duplicidad de Rol: Profesionales que cumplen función de Director Técnico y evaluador, tanto en la misma Entidad Acreditadora, como en otra, esto último solo en el caso de un evaluador.
- Rol Profesional: Selección de evaluadores, que no tengan experiencia y competencias para evaluar el ámbito de Gestión Clínica.

c) Número de Evaluadores por Entidad

- Selección de un porcentaje de evaluadores vigentes de cada Entidad Acreditadora, de acuerdo a propuesta realizada por la Unidad de Gestión en Acreditación y aprobada por la Jefatura de Subdepartamento de Gestión de Calidad en Salud.
 - Evaluadores no exclusivos.
5. A los profesionales que no puedan asistir, se les exigirá una justificación fundada de su inasistencia, y serán convocados para la siguiente evaluación, sin posibilidad de modificación. En caso que se genere un cupo, para completar el total de citados para rendir el examen, éste será cubierto de acuerdo al listado priorizado por la Unidad de Gestión en Acreditación y comunicado al representante legal de la Entidad Acreditadora que corresponda.
6. El listado definitivo de evaluadores convocados será de responsabilidad de la Unidad de Gestión en Acreditación, el que deberá ser aprobado por la Jefatura del Subdepartamento de Gestión de Calidad en Salud.

IV. Reglas de Decisión del Examen del Evaluador: criterios de asistencia, evaluación y aprobación del examen, y sobre su vigencia

De acuerdo al Reglamento y con el objetivo de dar cumplimiento a éste, se formará una comisión evaluadora, que con los antecedentes del proceso evaluativo, entregará el listado de aprobados del examen, el que deberá estar basado en los siguientes criterios:

1.- Criterios relativos a la Asistencia y Evaluación:

a) Asistencia al 100% de las actividades que componen el examen, es decir la Parte Teórica y Práctica.

b) El evaluador deberá aprobar, tanto la parte teórica como la parte práctica del Examen, para su aprobación definitiva.

c) En la nota final, el valor ponderado de la nota obtenida en la parte teórica corresponderá a un 30% y a un 70% el de la nota obtenida en la parte práctica.

d) El resultado del examen se entregará en nota de 1 a 7, con un decimal, siendo la nota mínima de aprobación 4,0 y se informará aprobado o reprobado.

2.- Criterios de aprobación del examen:

Evaluación de Parte Teórica:

- a) La exigencia mínima para su aprobación es de un 60%
- b) La nota mínima de aprobación es 4.0

Evaluación de Parte Práctica:

- a) La nota mínima de aprobación es 4.0
- b) La ponderación para obtener el resultado del examen práctico corresponde a un 80% del área actitudinal y un 20% a la evaluación de la mesa buzón
- c) La evaluación de las habilidades actitudinales corresponderán en un 40% a lo evaluado por el actor, 30% a lo evaluado por el profesional de la Intendencia de Prestadores y a un 30% a lo evaluado por el Académico del Centro de Habilidades Clínicas.

3.- Del resultado del examen y vigencia de su aprobación:

- a) La aprobación del examen tendrá una vigencia de 3 años, desde la resolución que aprueba dicho examen, al cabo del cual deberá ser sometido nuevamente a esta evaluación.
- b) La notificación del resultado, se realizará a través de una Resolución Exenta de la Intendencia de Prestadores, dirigida al Representante Legal de la Entidad Acreditadora, que señalará el nombre del evaluador y el resultado del examen como aprobado o reprobado.
- c) El Representante Legal tendrá la responsabilidad de informar a la Intendencia de Prestadores, al menos con 90 días hábiles, la fecha de expiración de la vigencia del examen de sus evaluadores.
- d) El resultado del examen, quedará registrado en la base de datos de Evaluadores de Entidades Acreditadoras que tiene la Intendencia de Prestadores; por lo que si un evaluador pertenece a más de una entidad y es aprobado, será válido para todas las Entidades en que se encuentre aprobado.
- e) Los examinados que no aprueben el examen, tendrán una segunda oportunidad, contemplada en el Reglamento, para rendir el examen.
- f) Si el evaluador en ejercicio, reprueba por una segunda vez el examen, se cancelará su aprobación por esta Intendencia, eliminándolo del Registro Público de Entidades Acreditadoras. Si este evaluador pertenece a más de una Entidad, se le excluirá del cuerpo de evaluadores de cada una de ellas, notificando la resolución de cancelación a las entidades respectivas. Posteriormente, un evaluador podrá rendir un nuevo examen, siempre que lo postule alguna Entidad Acreditadora.

5.- Anexos

Anexo 1 Pauta Perfil de Habilidades Actitudinales.

Competencias Relacionales					
Nº	Competencias Relacionales	Logrado	Parcialmente logrado	No logrado	Observaciones
1	Toca la puerta y espera que le abran				
2	Saluda formalmente (Buenos días, buenas tardes...)				
3	Se presenta a sí mismo (Mi nombre es....soy...)				
4	Explica su rol (Vengo a evaluar...)				
5	Solicita nombre de su interlocutor (Su nombre es...)				
6	Presentación personal adecuada (Ropa semiformal, uniforme)				
7	Solicita de buena manera la información requerida				
8	Mantiene una postura corporal adecuada				
9	Mira a los ojos cuando conversa				
10	Interviene en el mismo tono e intensidad de la conversación				
11	Da las gracias				
12	Se despide formalmente (Buenos días, buenas tardes...)				

Competencias Personales					
	Ética	Logrado	Parcialmente logrado	No logrado	Observaciones
13	No adelanta resultados				
14	El acreditador evita emitir juicios de valor.				
	Comunicación	Logrado	Parcialmente logrado	No logrado	Observaciones
15	Expresa claramente sus solicitudes				
16	Utiliza frases apropiadas para realizar transiciones (cambiar de un tema a otro) Permítame preguntarle por..., Hablemos ahora de..."				
17	Evita preguntas negativas, múltiples o induce a respuestas No han hecho esto...				
	Escucha Activa	Logrado	Parcialmente logrado	No logrado	Observaciones
18	El acreditador escucha sin interrupciones innecesarias				
19	Pide aclaraciones cuando tiene dudas				
20	Verifica comprensión a sus preguntas				
	Optimización del tiempo	Logrado	Parcialmente logrado	No logrado	Observaciones
21	El acreditador logra completar la tarea en el tiempo asignado				Hora de inicio: Hora de termino:
	Asertividad	Logrado	Parcialmente logrado	No logrado	Observaciones

22	El acreditador evita recomendaciones, consejería, asesorías respecto del proceso evaluado				
23	Acreditador solicita información atingente (de acuerdo al escenario evaluado)				
24	Da oportunidad de hablar a otros				
	Planificación y Organización	Logrado	Parcialmente logrado	No logrado	Observaciones
25	Las preguntas en la entrevista siguen un orden lógico para el entrevistado (Primero solicita..., luego evalúa...)				
26	Se preocupa por dejar claras la forma de evaluar, explicándolo para su mejor funcionamiento				