



Inter American Accreditation Cooperation

Grupo de prácticas de auditoría de acreditación

Directriz sobre:

Auditando la competencia de los auditores y equipos de auditores de organismos de certificación / registro de Sistemas de Gestión de Calidad

Este documento es una traducción al español preparada y endosada por IAAC

CLASIFICACIÓN

Este documento está clasificado como un Documento Guía de IAAC.

AUTORIZACIÓN

Publicación No:	01
Traducción preparada por:	Subcomité de Documentación
Fecha:	Marzo 2009
Revisión N°:	00
Aprobado por:	Subcomité de Documentación
Fecha de Publicación:	3 de septiembre de 2009
Fecha de Aplicación:	Inmediata
Número del Documento:	IAAC GD 005/09

Enviar preguntas a:	Secretariado de IAAC
Teléfono:	+52 (55) 9148 4300
E-mail:	secretariat@iaac.org.mx

DISPONIBILIDAD:

Hay copias disponibles de este documento en español en el Secretariado de IAAC y en el sitio web de IAAC.

Original: Inglés



Grupo de prácticas de auditoría de acreditación

Directriz sobre:

Auditando la competencia de los auditores y equipos de auditores de organismos de certificación / registro de Sistemas de Gestión de Calidad

1. Introducción

Según los requisitos de la Guía ISO / IEC 62 y los documentos directrices de IAF relacionados, un OCR debe tener un sistema implementado para establecer, evaluar, demostrar y mantener la competencia de las personas involucradas en su proceso de certificación completo. Un equipo de auditoría de un AB debería obtener evidencias de que esto ha sido hecho y demostrado, antes de recomendar la concesión de la acreditación.

Auditar a un OCR sobre la competencia de sus auditores implica dos aspectos principales:

- A) evaluar si el OCR ha realizado una evaluación de la competencia que requiere de sus auditores en relación con el alcance de su acreditación (esto podría implicar la evaluación de las competencias individuales de los auditores, por ejemplo, su educación, entrenamiento y experiencia);
- B) determinar si el OCR despliega un equipo competente de auditores calificados para cada auditoría específica.

2. La evaluación de las calificaciones y competencias del auditor

La ISO 19011:2002 define "competencia" como la demostración de atributos personales, conocimiento y habilidad. Además, en la cláusula 7, ISO 19011:2002 establece que para los auditores de los SGC, la competencia, en realidad, se basa en los atributos personales junto con los conocimientos y habilidades genéricas y los conocimientos y habilidades específicas.

(Nota 1: La Tabla 1 en la norma ISO 19011:2002 tiene poco que ver con la competencia y no debería ser tratada como si estableciera requisitos para la competencia.)

La evidencia de certificación del auditor de un OCR no es requerida, ni suficiente en sí misma, como un factor de demostración de la competencia; esto sigue siendo el único deber y responsabilidad del OCR. Estos certificados no deben ser descartados ni aceptados a simple vista por un auditor OA; la base del OCR para la aprobación de



Inter American Accreditation Cooperation

la competencia de sus auditores, su certificación y la justificación de la adjudicación, debe ser evaluada para ver si son satisfactorias.

Un OCR debería ser capaz de demostrar que sus auditores han sido evaluados, probados y que su competencia ha sido apropiadamente demostrada.

(Nota 2: Si un auditor ha desempeñado anteriormente la función de Líder de Equipo de auditoría [como se define en 19011:2002] esto no garantiza que será competente para llevar a cabo una auditoría en una organización diferente. No se debe considerar que la función tiene un estatus permanente en sí mismo)

A) Atributos personales

Los registros de auditores de un OCR deberían evidenciar que cada uno de los atributos personales de sus auditores han sido evaluados.

La evaluación puede variar, por ejemplo, desde la auto-evaluación y observaciones simples, a métodos más complejos como el análisis psicológico. Lo importante es que el método seleccionado tenga la capacidad de identificar rápidamente cualquier deficiencia. El OCR debería entonces corregir la situación (mediante un mayor desarrollo del auditor en cuestión), o atenuarla y manejarlas, asignando al auditor solamente a situaciones en que el auditor y la auditoría no se vean comprometidos.

B) Conocimientos y habilidades genéricas

El aspecto más importante de los conocimientos y habilidades genéricas se refiere a los principios y prácticas de los sistemas de gestión. También es fundamental que un auditor tenga una comprensión adecuada de la norma de certificación, con el fin de garantizar que los hallazgos de auditoría son válidos y apropiados.

En lo que respecta a los principios, procedimientos y técnicas de auditoría, los conocimientos pueden resultar de haber completado con éxito cursos de entrenamiento formales y / o un programa de formación específico de un OCR (por ejemplo, se pueden desarrollar habilidades por medio de juegos de rol o de auditorías realizadas bajo guía o supervisión).

El OCR debe establecer los niveles de conocimientos y habilidades de métodos y técnicas relacionados con la calidad necesarios para auditar un SGC eficazmente. Esto debería incluir herramientas modernas de gestión de la calidad y sus aplicaciones.

Debe haber evidencia de que los auditores del OCR han efectivamente adquirido conocimientos de estos componentes de la competencia y que su desempeño ha sido demostrado, probado y aceptado, en vez de depender solamente de registros de haber completado o meramente asistido a un curso de entrenamiento

Los conocimientos y habilidades del auditor de un OCR deben ser mantenidos y actualizados mediante el continuo desarrollo profesional.

C) Procesos y productos



Inter American Accreditation Cooperation

La competencia en los procesos y productos es el más difícil conjunto de conocimientos y habilidades a adquirir por los auditores (y el más problemático de aplicar para los OCRs).

La experiencia ha demostrado que la experiencia laboral obsoleta o la que ha vencido a menudo es de un valor limitado (y, sobre todo, declaraciones de haber adquirido conocimiento de productos y procesos a través de actividades como consultor; esas declaraciones tienen que ser tratados con cuidado).

El auditor del OA debe comprobar que el OCR reconoce que los auditores se enfrentarán con terminología y expresiones específicas del sector, características técnicas de procesos y productos (incluidos los servicios) y muy a menudo, procesos y prácticas específicos y únicos al sector.

Cualquiera que sea el criterio adoptado, se espera que el OCR haya definido los parámetros que se deben alcanzar en términos de conocimientos específicos de productos y las habilidades a usar cuando se establece el perfil requerido del equipo auditor.

Las situaciones a menudo pueden ser muy sencillas, con procesos y técnicas relacionadas con las actividades industriales bien definidas, y otras veces, pueden ser muy complejas (especialmente en campos como la alimentación, la aeronáutica, la agricultura, las finanzas o la educación. Ejemplos de procesos que requieren de competencia específicas del auditor son las de diseño y desarrollo).

El auditor del OA debe verificar que el OCR ha tomado debidamente en cuenta los riesgos asociados con los productos/procesos, o con el sector específico en sí mismo, cuando se asignan los auditores. Es muy posible que en situaciones de alto riesgo, el OCR decida que el equipo de auditoría incluya siempre expertos técnicos competentes. En los casos de bajo riesgo, puede ser que el auditor del OCR, sin conocimiento específicos de productos y procesos del sector, pueda desempeñarse por sí solo, con el apoyo de notas informativas.

En algunas situaciones, puede ser suficiente tener un mecanismo sencillo basado en la calificación en una macro-disciplina, como la ingeniería mecánica, ingeniería eléctrica, ingeniería industrial, o la metalúrgica. En otras situaciones puede ser más apropiado considerar disciplinas más detalladas tales como un experto en red de software, agro-biólogo, tecnólogo de alimentos, nutricionista, higienista, científico de materiales, etc.

Los auditores del OCR pueden ser capaces de adquirir niveles satisfactorios de conocimiento y habilidades para auditar, de manera efectiva, en áreas técnicas que son diferentes de sus principales disciplinas industriales o comerciales. Esto puede ser a través de métodos como la auditoría bajo la supervisión de un auditor competente.

Los mismos requisitos para auditores de conocimiento y habilidades en procesos y productos también deberían aplicarse a reevaluación y auditorías de vigilancia.

D) Tamaño de la organización

Se reconoce que los conocimientos y habilidades necesarias para auditar una gran organización corporativa multi-sitios son diferentes de los necesarios para las



Inter American Accreditation Cooperation

pequeñas y medianas empresas (donde los empleados están involucrados en varios procesos, con múltiples tareas y funciones). Un auditor que esté familiarizado con pequeñas o medianas organizaciones no necesariamente será competente para auditar a las grandes organizaciones, y viceversa.

También es importante tener en cuenta las diferencias culturales basadas en el tamaño de una organización.

El OCR debe evitar la asignación de un auditor sin suficientes conocimientos y habilidades apropiados para el tamaño de la organización.

El auditor del OA debe obtener evidencia de que el conocimiento y las habilidades para manejar efectivamente estas situaciones han sido obtenidas por medios adecuados, incluyendo pero no limitado a, el contacto con estas organizaciones a través de la formación, experiencia de trabajo, y la experiencia de auditoría bajo entrenamiento y supervisión.

E) Cultura e Idioma

Los OCRs a menudo necesitan asignar auditores para realizar auditorías en organizaciones que tienen sede en diferentes países. Las diferencias en el idioma y la cultura pueden impedir que se realicen auditorías efectivas.

Los OCRs deberían registrar las habilidades lingüísticas de sus auditores, y los países en los que han trabajado.

Cuando no es posible para un OCR encontrar auditores formados en el idioma y la cultura del cliente, debe garantizar que estén disponibles traductores para apoyarlo durante la auditoría. De preferencia, estos traductores deberían ser independientes del cliente. Además, sería útil para el auditor que se le dé orientación o formación relevante sobre la cultura, antes de la auditoría.

El auditor del OA debe examinar si estas cuestiones se abordan con eficacia por los OCR en sus procesos de asignación y cuando se necesitarán traductores, en los procesos de planificación y preparación de auditoría.

F) Requisitos legales, estatutarios y reglamentarios

Los auditores del OCR deben ser conscientes de la legislación aplicable y otros requisitos reglamentarios que tendrán un efecto sobre una situación específica del SGC. El OCR debe asegurarse de que son conscientes de dichas leyes y reglamentos, y que no se excedan en su papel en el desempeño de una auditoría.

3. Evaluación de los requisitos de competencia

Para cada auditoría, el OCR debe establecer un perfil de la organización a ser auditada (en términos del alcance de certificación propuesto).

Esto debe llevar al OCR a la definición y documentación de los requisitos de competencia de los auditores individuales y / o el equipo auditor para esa auditoría (basado en los criterios en la sección 2).



Inter American Accreditation Cooperation

Los criterios definidos necesitan ser los mínimos necesarios para asegurar el desempeño satisfactorio y realizar auditorías que sean lo suficientemente profundas y consistentes y que también proporcione un valor agregado.

4. Asignación de un equipo de auditores competentes

Para cada auditoría, el OCR debe ser capaz de demostrar que ha seleccionado auditores o un equipo auditor competentes (de su actual plantel de auditores), que se ajustan a los requisitos de competencia definidos para esa auditoría (véase la sección 3).

Sin embargo, puede ser necesario que el OCR incluya expertos técnicos específicos (s) en un equipo auditor, con el fin de lograr una completa correspondencia entre los dos perfiles. Esto debe ser tenido en cuenta por el auditor del OA.

Algunos auditores del plantel del OCR no tendrán todos los conocimientos y habilidades. El auditor del OA deberían comprobar que el OCR ha incorporado precauciones a los procesos de asignación, para limitar sus actividades en consecuencia.

Para mayor información adicional sobre el Grupo de Prácticas de Auditoría de Acreditación, referirse al documento: Introducción al Grupo de Prácticas de Auditoría de Acreditación

La retroalimentación de los usuarios será utilizada por el Grupo de Prácticas de Auditoría de Acreditación para determinar si se deberían desarrollar documentos guía adicionales, o si estos actuales deberían revisarse.

Los comentarios sobre los documentos o las presentaciones se pueden enviar a la siguiente dirección de correo electrónico: charles.corrie@bsi-global.com.

Otros documentos y presentaciones pueden ser descargados de la página web:
www.iso.org/tc176/AccreditationAuditingPracticesGroup

Exención de responsabilidades

Estos documentos no han sido sujetos a un proceso de aprobación de la Organización Internacional de Normalización (ISO), del Comité de Políticas para la Evaluación de la Conformidad (ISO / CASCO), del Comité Técnico ISO 176, o el Foro Internacional de Acreditación (IAF).

La información contenida en ellos está disponible para propósitos didácticos y de comunicación. El Grupo de Prácticas de Auditoría de Acreditación no se hace responsable de ningún error, omisión u otras responsabilidades que pudieran surgir de la provisión o uso subsiguiente de dicha información.