



## ILAC-G11:07/2006

# Lineamientos de ILAC sobre la Calificación y Competencia de los Evaluadores y Expertos Técnicos

Este documento es una traducción al español del documento ILAC G11:07/2006, preparada y endosada por IAAC

### CLASIFICACIÓN

Este documento está clasificado como un Documento Guía de IAAC.

### AUTORIZACIÓN

Publicación N° :	01
Traducción preparada por:	Subcomité de Documentación
Fecha:	febrero 2007
Revisión N°:	00
Aprobado por:	Comité Ejecutivo
Fecha de publicación:	4 de mayo del 2007
Fecha de aplicación:	inmediata
Número de documento:	IAAC GD 031/07
Enviar preguntas a:	Secretariado de IAAC
Teléfono:	+52 (55) 9148-4300
Fax:	+52 (55) 5591-0529
E-mail:	secretariat@iaac.org.mx

### DISPONIBILIDAD

El secretariado de IAAC tiene copias disponibles de este documento, impresas o en disquete, en inglés y español.

### DERECHOS DE AUTOR

IAAC posee todos los derechos de autor de este documento. Está prohibida la copia de este documento para su venta.

Original : inglés



**ILAC-G11:07/2006**

## **Lineamientos de ILAC sobre la Calificación y Competencia de los Evaluadores y Expertos Técnicos**

ILAC e IAF instan a las organizaciones que deseen utilizar este material en áreas relacionadas con la educación, la normalización, la acreditación, las buenas prácticas de evaluación de la conformidad u otros fines relacionados con la esfera de conocimientos o trabajos de ILAC e IAF a que obtengan la autorización para su reproducción total o parcial.

Las organizaciones que deseen dicha autorización deben contactar con el Secretariado de ILAC o de IAF por escrito o por correo electrónico.

La solicitud de permiso debe detallar claramente:

- 1) la parte para la cual se busca el permiso;
- 2) dónde aparecerá el material reproducido y para qué se utilizará;
- 3) si el documento que contenga el material se distribuirá comercialmente, dónde se distribuirá o venderá, y en qué cantidad;
- 4) toda otra información adicional que pueda servir de ayuda a ILAC e IAF para otorgar el permiso.

ILAC e IAF se reservan el derecho de negar el permiso sin divulgar las razones de dicha decisión.

El documento donde aparecerá el material reproducido deberá incluir una declaración donde se reconozca la contribución de ILAC/IAF para su elaboración.

El permiso para reproducir este material abarcará solamente lo que aparezca detallado en la solicitud original. Toda variación con respecto al uso declarado del material se deberá notificar de antemano por escrito para el otorgamiento de un permiso adicional. ILAC e IAF declinan toda responsabilidad por el uso de este material en otro documento.

Queda estrictamente prohibido violar el permiso anteriormente mencionado para reproducir este material o utilizarlo de alguna manera no autorizada, lo cual puede dar lugar a acciones legales.



Para obtener el permiso o alguna otra información adicional, tenga a bien contactar con:

**The ILAC Secretariat**

c/o NATA

7 Leeds Street, Rhodes, NSW Australia 2138

Fax: +61 2 9743 5311 / Email: [ilac@nata.asn.au](mailto:ilac@nata.asn.au)

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>1. GENERALIDADES .....</b>	<b>6</b>
1.1 Preámbulo	6
1.2 Objetivo	6
1.3 Autoría	7
1.4 Referencias	7
1.5 Definiciones	7
1.6 Funciones de las Personas que Participan en la Evaluación	8
Tabla 1 Resumen de las funciones del personal que participa en las evaluaciones	9
<b>2. CRITERIOS PARA LOS EVALUADORES .....</b>	<b>9</b>
2.1 Atributos del Evaluador (basados en la ISO 19011)	9
2.2 Conocimientos y Habilidades	10
<b>3. DEMOSTRACIÓN DE LA COMPETENCIA DEL EVALUADOR .....</b>	<b>13</b>
3.1 Generalidades	13
3.2 Métodos para demostrar y valorar la competencia del evaluador	13
3.3 Competencia con respecto a los criterios de acreditación y documentos de referencia	14
3.4 Competencia con respecto a los principios, prácticas y técnicas de evaluación	14
<b>4. SELECCIÓN Y CALIFICACIÓN INICIAL .....</b>	<b>15</b>
4.1 Generalidades	15
4.2 Criterios de selección	15
<b>5. CAPACITACION Y DESARROLLO PROFESIONAL .....</b>	<b>17</b>
5.1 Generalidades	17
5.2 Capacitación inicial	17
5.3 Capacitación continua	17
5.4 Desarrollo profesional	18

<b>6.</b>	<b>VALORACIÓN DEL DESEMPEÑO .....</b>	<b>18</b>
6.1	Generalidades	18
6.2	Valoración inicial	18
6.3	Valoración permanente	19
<b>7.</b>	<b>CONFLICTOS DE INTERESES, CONFIDENCIALIDAD E INTEGRIDAD .....</b>	<b>20</b>
7.1	Conflictos de intereses	20
7.2	Confidencialidad	20
7.3	Integridad	20
7.4	Imparcialidad	20
7.5	Consultoría	20
	<b>ANEXO 1: DESCRIPCIÓN DEL CURSO DE CAPACITACION PARA EVALUADORES TECNICOS .....</b>	<b>21</b>

## **INTRODUCCION**

### **1. GENERALIDADES**

#### **1.1 Preámbulo**

El proceso de acreditación de un laboratorio o de un organismo de inspección incluye su evaluación in situ por uno o más evaluadores, incluyendo un evaluador líder (comúnmente denominado equipo de evaluación), los cuales pueden ser empleados a tiempo completo por el organismo de acreditación o personal de tiempo parcial contratado por el organismo para realizar tareas específicas. El equipo de evaluación puede incluir también expertos técnicos.

Los evaluadores y expertos técnicos desempeñan una función vital para el organismo de acreditación. La eficacia y credibilidad de un organismo de acreditación depende de la competencia, la profesionalidad y la integridad de sus evaluadores y expertos técnicos. Para ser aceptado y reconocido internacionalmente, el sistema de acreditación deberá cumplir los requisitos de la ISO/IEC 17011, incluyendo la necesidad de tener un sistema eficaz para asegurar la competencia de sus evaluadores y expertos técnicos mediante el establecimiento y la aplicación de procedimientos para calificar y monitorear el desempeño y la competencia del personal participante. En particular, el organismo de acreditación debe revisar el desempeño y la competencia de su personal para identificar necesidades de capacitación.

#### **1.2 Objetivo**

Este documento ofrece lineamientos para aplicar los requisitos de la ISO/IEC 17011 en cuanto a los procedimientos para seleccionar, capacitar, aprobar y monitorear el desempeño de los evaluadores y expertos técnicos y describe criterios para los evaluadores líderes y los evaluadores y expertos técnicos. No aborda la calificación administrativa específica de los asesores internos (vea 1.5, Definiciones) que utilizan algunos organismos de acreditación.

Este documento también presenta criterios y orientaciones recomendados para los organismos de acreditación de laboratorios y organismos de inspección en cuanto a la selección, capacitación y calificación de sus evaluadores y expertos técnicos, así como a la evaluación de su desempeño, con el fin de establecer su competencia.

### **1.3 Autoría**

ILAC G11:1998 fue elaborado por el Comité Técnico para Asuntos de la Acreditación (TAIC).

ILAC G11:2006 fue revisado por el Comité de Acreditación de ILAC (anteriormente conocido como TAIC) y aprobado para su publicación en 2006 luego de la votación de 60 días por parte de los miembros de ILAC .

### **1.4 Referencias**

ISO/IEC 17020: Criterios generales para la operación de diversos tipos de organismos que realizan inspección.

ISO/IEC 17025: Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.

ISO/IEC Guía 43 (Parte 1): Desarrollo y Operación de Esquemas de Ensayos de Aptitud.

ISO/IEC Guía 43 (Parte 2): Selección y Uso de Esquemas de Ensayos de Aptitud por parte del Laboratorio.

ISO/IEC 17011: Requisitos generales para los organismos de acreditación que realizan la acreditación de organismos de evaluación de la conformidad.

ISO 19011: Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental.

ISO 5725: Exactitud (Veracidad y Precisión) de los Métodos y Resultados de Medición.

IAF/ILAC A3: Acuerdo de Reconocimiento Mutuo IAF/ILAC: Indicadores Claves de Desempeño (KPI).

ILAC-G3: Lineamientos para los Cursos de Capacitación para Evaluadores utilizados por los Esquemas de Acreditación de Laboratorio.

ILAC-G22: Uso del Ensayo de Aptitud como Herramienta para la Acreditación de Ensayos.

### **1.5 Definiciones**

***Evaluador Líder*** – Evaluador a quien se le asigna la responsabilidad total de actividades

de evaluación especificadas. Vea también la Sección 2.2.2.6.

*Nota 1* – El evaluador líder puede realizar también la evaluación del sistema de gestión o actuar como evaluador técnico durante la misma evaluación.

**Evaluador** – persona asignada por un organismo de acreditación para evaluar, individualmente o como parte de un equipo de evaluación, a un laboratorio u organismo de inspección.

**Evaluador Técnico** – evaluador que realiza la evaluación de la competencia técnica del laboratorio u organismo de inspección para una o más áreas específicas del alcance de acreditación deseado.

*Nota 2* – Si se le considera competente para ello, un evaluador o evaluador técnico también puede evaluar el sistema de gestión.

**Gestor del proceso de acreditación** – Personal del organismo de acreditación que asesora en cuanto a las políticas, los procedimientos y las regulaciones del organismo de acreditación y puede actuar como evaluador líder, evaluador técnico o experto técnico si tiene la calificación correspondiente.

*Nota 3* – Los evaluadores líderes fungen como líderes de un equipo (de 2 o más miembros) que incluye evaluadores, evaluadores técnicos, expertos técnicos y/o asesores internos. Si el organismo de acreditación los considera competentes (vea la Sección 2.2.2.6), los evaluadores, evaluadores técnicos y asesores internos pueden desempeñar la función de evaluador líder.

**Experto Técnico** – persona designada por el organismo de acreditación para contribuir con su conocimiento o calificación en la evaluación del alcance de acreditación; es un miembro del equipo que ofrece asesoría técnica pero no se considera como evaluador si no posee la calificación y la capacitación pertinentes.

*Nota 4* – Por tanto, y por definición, los expertos técnicos que no tengan un conocimiento básico sobre las normas utilizadas para la acreditación (ISO/IEC 17025, ISO 15189 o ISO/IEC 17020) y las políticas y los procedimientos correspondientes del organismo de acreditación deberán estar siempre acompañados por un evaluador calificado (entiéndase “acompañado” como un medio de supervisión estrecha durante toda la actividad de evaluación).

## 1.6 Funciones de las Personas que Participan en la Evaluación

Es necesario que el equipo de evaluación incluya a personas con el conocimiento técnico necesario para cubrir el alcance de acreditación deseado, conocimientos para aplicar la

norma de acreditación, y buenas habilidades interpersonales y de comunicación para realizar una evaluación de forma competente.

<b>Tabla 1 Resumen de las funciones del personal que participa en las evaluaciones</b>				
<b>Función</b>	<b>Evaluador Líder</b>	<b>Evaluador Técnico</b>	<b>Gestor del proceso de acreditación</b>	<b>Experto Técnico</b>
			(rara vez se utilizan)	
Evaluar la competencia técnica en áreas específicas de ensayo, calibración e inspección	O	P	O	
Evaluar el sistema de gestión	P	O	O	
Dirigir y coordinar actividades entre los miembros del equipo	P		O	
Asesorar en cuanto a políticas, requisitos y regulaciones del organismo de acreditación	P	O	P	
Contribuir con sus conocimientos técnicos	O	P	O	P

P: función primaria – O: otras posibles funciones

## 2. CRITERIOS PARA LOS EVALUADORES

### 2.1 Atributos del Evaluador (basados en la ISO 19011)

#### 2.1.1 El evaluador debe:

- 2.1.1.1 Ser de mente abierta, maduro y dispuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos;
- 2.1.1.2 Tener sensatez, habilidades analíticas y tenacidad;
- 2.1.1.3 Ser hábil para percibir situaciones de modo realista con el fin de comprender operaciones complejas desde una perspectiva amplia y comprender la función de las unidades individuales dentro de la organización;
- 2.1.1.4 Poder diferenciar los puntos cruciales o esenciales de los menos importantes;
- 2.1.1.5 Ser ético – justo, sincero, honesto y discreto;
- 2.1.1.6 Ser diplomático – tener tacto al tratar con las personas;
- 2.1.1.7 Ser observador – estar activamente consciente del medio físico que lo rodea, así como de las actividades y hábitos que tienen lugar a su alrededor;
- 2.1.1.8 Ser tenaz – persistente, enfocado en el logro de los objetivos;
- 2.1.1.9 Ser decidido – llegar a conclusiones de forma oportuna a partir del razonamiento lógico y el análisis; y
- 2.1.1.10 Ser independiente – actuar y operar de forma autónoma a la vez que interactúa eficazmente con otras personas.

#### 2.1.2 Los evaluadores deben ser capaces de aplicar los atributos de 2.1.1 con el fin de:

- 2.1.2.1 Obtener y evaluar la evidencia objetiva de forma justa;
- 2.1.2.2 Permanecer fiel al objetivo de la evaluación sin temores ni favoritismos;
- 2.1.2.3 Valorar constantemente los efectos de las observaciones de la evaluación y las interacciones personales durante la misma;
- 2.1.2.4 Tratar al personal involucrado en la forma que mejor permita lograr el objetivo de la evaluación;
- 2.1.2.5 Reaccionar con sensibilidad a las costumbres nacionales del país donde se realiza la evaluación;
- 2.1.2.6 Realizar el proceso de evaluación sin desviar su atención debido a distracciones;
- 2.1.2.7 Prestar toda su atención y apoyo al proceso de evaluación;
- 2.1.2.8 Reaccionar con eficacia ante situaciones tensas;
- 2.1.2.9 Llegar a conclusiones generalmente aceptables basadas en la evidencia objetiva recopilada durante las evaluaciones;
- 2.1.2.10 Permanecer fiel a una conclusión a pesar de toda presión que no esté basada en evidencias objetivas.

## **2.2 Conocimientos y Habilidades**

### **2.2.1 Conocimientos y habilidades en la aplicación de los criterios de acreditación**

- 2.1.2.1 Los evaluadores y evaluadores técnicos deben comprender los criterios de las normas utilizadas en la acreditación (es decir, ISO/IEC 17025, ISO/IEC 17020 e ISO 15189) y las políticas del organismo de acreditación aplicables al alcance de acreditación deseado.
- 2.1.2.2 Los expertos técnicos deben comprender la base fundamental para los requisitos de las normas utilizadas en la acreditación (es decir, ISO/IEC 17025, ISO 15189 o ISO/IEC 17020) y las políticas del organismo de acreditación.
- 2.1.2.3 Los evaluadores también deben hacer una interpretación apropiada de los criterios y aplicarlos a situaciones reales de evaluación.

### **2.2.2 Conocimiento de los principios, las prácticas y las técnicas de evaluación y de la calidad y habilidades para aplicarlos.**

- 2.2.2.1 El evaluador debe poseer el conocimiento y la habilidad de aplicar principios, prácticas y técnicas de evaluación en situaciones reales y aplicarlos a diferentes evaluaciones sin dejar de asegurar su realización en forma consistente y sistemática. Estos conocimientos y habilidades abarcan todos los pasos del proceso de evaluación, incluyendo la planificación, preparación, conducción, presentación de informes, seguimiento de temas, verificación del cierre de no conformidades de evaluaciones anteriores, y cierre de la evaluación.

- 2.2.2.2 El evaluador debe ser hábil en las técnicas para evaluar, incluyendo la realización de entrevistas, el rastreo o seguimiento de auditorías, la gestión del tiempo, la escucha, el muestreo de auditorías, la comunicación oral y escrita, la recopilación de evidencias de evaluación, y el análisis de las observaciones de evaluación, para llegar a conclusiones apropiadas manteniendo la confidencialidad y seguridad de la información de la evaluación.
- 2.2.2.3 El evaluador debe tener conocimientos generales de los sistemas y procesos de calidad típicos del tipo de laboratorio u organismo de inspección que se va a evaluar. Esto puede incluir aspectos tales como los siguientes (sin limitarse a los mismos): datos históricos, política y objetivos de la calidad, planificación de la calidad, diseño del método de ensayo y/o calibración y/o del procedimiento de inspección, validación y aplicación, control de la calidad, aseguramiento de la calidad, acciones correctivas y preventivas, y aplicación de la mejora continua.
- 2.2.2.4 El evaluador debe ser capaz de comprender el tamaño, la estructura, las funciones y las relaciones organizativas del organismo que se evalúa, sus procesos comerciales generales y la terminología asociada, y las costumbres culturales y sociales de su personal;
- 2.2.2.5 Los evaluadores y expertos técnicos podrían necesitar habilidades técnicas para determinar si se aplican y utilizan eficazmente las herramientas de la calidad que utiliza el organismo que se evalúa;
- 2.2.2.6 Los evaluadores líderes deben tener conocimientos y habilidades adicionales que incluyen:
  - 2.2.2.6.1 Ayudar en la selección de los miembros del equipo, si es procedente y posible;
  - 2.2.2.6.2 Preparar el plan de evaluación y hacer un uso eficaz de los recursos durante la evaluación;
  - 2.2.2.6.3 Dirigir al equipo de evaluación;
  - 2.2.2.6.4 Dirigir y orientar a los evaluadores en etapa de calificación y a los expertos técnicos;
  - 2.2.2.6.5 Prevenir y resolver conflictos;
  - 2.2.2.6.6 Tomar decisiones relativas a la evaluación;
  - 2.2.2.6.7 Llevar al equipo de evaluación a que llegue a conclusiones;
  - 2.2.2.6.8 Representar al equipo de evaluación ante la Dirección del laboratorio u organismo de inspección; y
  - 2.2.2.6.9 Redactar, coordinar y presentar el informe de evaluación de modo que el organismo de acreditación y la organización evaluada puedan tomar acciones y decisiones.

### 2.2.3 Conocimiento técnico de prácticas específicas del laboratorio u organismo de inspección.

Los evaluadores y expertos técnicos deberán poseer los conocimientos específicos que requiere el alcance de acreditación o una parte del mismo, incluyendo:

- 2.2.3.1 Desempeño adecuado de los métodos de ensayo y calibración y las actividades de inspección pertinentes;
- 2.2.3.2 Estimación de la incertidumbre de medición;
- 2.2.3.3 Competencia en el análisis de los resultados de ensayos de aptitud, incluyendo:
  - 2.2.3.3.1 Interpretación del valor asignado y los criterios de aceptabilidad en todos los tipos de ensayo de aptitud pertinentes, incluyendo las comparaciones interlaboratorio y las auditorías de medición, con el fin de poder hacer una evaluación crítica de los resultados cuantitativos y cualitativos de los laboratorios;
  - 2.2.3.3.2 Conocimiento necesario sobre las normas y lineamientos sobre organización, desempeño y evaluación de comparaciones interlaboratorio, por ejemplo, ISO/IEC Guía 43 e ISO 5725 B1.1-6;
  - 2.2.3.3.3 Uso de diferentes tipos de ensayos de aptitud para la acreditación apropiados al trabajo del laboratorio que se evalúa y de los principios básicos de dichos ensayos;

*Nota 5* – Vea en el Anexo 1 de ILAC-G22, Uso del ensayo de aptitud como herramienta para la acreditación en el ensayo, lineamientos prácticos para los evaluadores que se utilizan en todos los tipos de ensayo de aptitud para la acreditación.

- 2.2.3.4 Requisitos de ensayo, calibración e inspección y las bases técnicas de los mismos;
- 2.2.3.5 Áreas típicas de problemas asociados con ensayos, calibraciones e inspecciones;
- 2.2.3.6 Requisitos externos específicos relacionados con el alcance de la acreditación (por ejemplo, reglamentos, códigos y normas);
- 2.2.3.7 Organización del laboratorio u organismo de inspección y terminología asociada con los ensayos, las calibraciones, las inspecciones y procesos afines.

2.2.4 Los evaluadores técnicos y los expertos técnicos que evalúan al organismo de inspección deberán tener conocimientos específicos sobre las prácticas de dicho organismo en el marco del alcance de acreditación deseado, incluyendo:

- el conocimiento de requisitos y métodos de inspección;
- el conocimiento de procesos de inspección y presentación de informes, incluyendo

- las técnicas de inspección;
- el conocimiento de productos / procesos inspeccionados;
  - el conocimiento de legislación y prácticas de seguridad aplicables;
  - el conocimiento de métodos de muestreo, si procede;
  - la capacidad para evaluar la condición de tipo A, B y C (sólo para evaluadores líderes), y
  - el conocimiento de técnicas de evaluación, incluyendo las que se utilizan para evaluar las habilidades de juicio profesional.

### **3. DEMOSTRACIÓN DE LA COMPETENCIA DEL EVALUADOR**

#### **3.1 Generalidades**

Es necesario que los evaluadores sean competentes para que planifiquen y realicen las evaluaciones e informen los resultados de las mismas de forma eficaz. La competencia del evaluador se basa en su educación, capacitación y experiencia. La competencia del evaluador se mide mediante la demostración de la aplicación de sus conocimientos, habilidades y atributos personales específicos, según se describe en la Sección 2.

#### **3.2 Métodos para demostrar y valorar la competencia del evaluador**

Los organismos de acreditación pueden utilizar diversos métodos para valorar la competencia de los evaluadores. Estos métodos se deben combinar adecuadamente para ofrecer el nivel requerido de confianza en la competencia del evaluador. Dicha competencia se puede demostrar y valorar mediante los siguientes métodos, aunque sin limitarse a los mismos:

**3.2.1 Examen / prueba / valoración de la capacitación:** Se puede utilizar el examen oral o escrito para determinar los conocimientos y habilidades del evaluador (Sección 2.2), según proceda de acuerdo con las necesidades del organismo de acreditación.

**3.2.2 Demostración:** Observación planificada y formal del desempeño de habilidades específicas del evaluador, por ejemplo, en situaciones de juegos de roles.

**3.2.3 Valoración formal:** Observación y valoración formal, planificada y estructurada del desempeño del evaluador durante una evaluación real.

**3.2.4 Observación casual:** Observación no planificada e informal del desempeño limitado del evaluador. Esta observación puede tener lugar durante una evaluación real o en otras situaciones en las que se pueden presenciar sus habilidades para la evaluación o atributos personales.

3.2.5 *Documentación*: Información documentada, por ejemplo, currículum, registros de evaluación, certificados de capacitación, transcripciones, certificados y licencias profesionales.

3.2.6 *Atestación*: Declaración oral o escrita; testimonio. Puede ofrecer diferentes niveles de confianza según la credibilidad e independencia del que la realiza.

3.2.7 *Verificación*: Comprobación independiente o presentación de otras evidencias objetivas en apoyo a otros métodos de valoración de la competencia, tales como la atestación y la documentación.

3.2.8 *Revisión de trabajos anteriores*: Revisión de los informes del evaluador, listas de chequeo completadas, planes de evaluación u otras muestras escritas.

3.2.9 *Entrevista*: Puede hacerse con uno o más entrevistadores y mediante comisiones de selección o paneles de evaluación. También sirve para verificar evidencia de otras fuentes.

### **3.3 Competencia con respecto a los criterios de acreditación y documentos de referencia**

Los evaluadores y expertos técnicos deben demostrar familiaridad y comprensión de los criterios de acreditación y los documentos de referencia apropiados, así como de la aplicación de estos requisitos en situación de evaluación afín a las funciones que le son asignadas. Los evaluadores y expertos técnicos deben ser capaces de:

3.3.1 Identificar la conformidad con los requisitos;

3.3.2 Evaluar la idoneidad y eficacia del cumplimiento de estos requisitos, si procede; y

3.3.3 Relacionar toda no conformidad detectada con los correspondientes requisitos de acreditación.

Nota 6 – El examen, la observación formal y la demostración son útiles para determinar la competencia en esta área.

### **3.4 Competencia con respecto a los principios, prácticas y técnicas de evaluación**

Los evaluadores deben demostrar conocimientos y habilidades en el uso de los principios, prácticas y técnicas de evaluación.

Nota 7 – El examen, la observación formal y la demostración son útiles para determinar la

competencia en esta área.

## **4. SELECCIÓN Y CALIFICACIÓN INICIAL**

### **4.1 Generalidades**

Para cada tipo de persona involucrada en la evaluación, el organismo de acreditación debe tener procedimientos y criterios documentados para seleccionar y utilizar aquellas que posean las habilidades, los conocimientos y la experiencia idóneos o suficientes en lo relativo a las funciones de evaluación que le sean asignadas.

Esta sección, junto con la Sección 5, Calificación y Desarrollo Profesional, la Sección 6, Evaluación del Desempeño, y la Sección 7, Conflictos de Intereses, Confidencialidad e Integridad, ofrecen orientaciones detalladas y recomendaciones sobre los criterios mínimos para la aceptación de evaluadores líderes, evaluadores técnicos y expertos técnicos.

### **4.2 Criterios de selección**

Los criterios que utilizan los organismos de acreditación para la selección de los candidatos a evaluador deben estar orientados al desempeño y ser lo bastante flexibles para que se pueda apreciar caso por caso la idoneidad del evaluador, teniendo en cuenta factores tales como educación y conocimiento de trabajo demostrado, experiencia laboral, capacitación, experiencia en evaluaciones, y habilidades de comunicación e interpersonales para la evaluación, así como para la auditoría. Los organismos acreditadores deben utilizar una combinación de estos factores para clasificar y/o establecer requisitos mínimos de calificación para posibles candidatos a evaluador. Las siguientes secciones ofrecen recomendaciones para dichos criterios mínimos.

**4.2.1 Educación.** Los organismos de acreditación deben requerir al menos una calificación post-secundaria en una disciplina científica / tecnológica. En algunos casos, una amplia experiencia en los campos de especialización pertinentes puede reemplazar una calificación formal. El grado de conocimientos técnicos y de pericia para los ensayos, la calibración y/o la inspección se debe establecer, si es posible, mediante examen, demostración y/o documentación reales (vea la Sección 3.2). De no ser posible, entonces se debe contar con la atestación de pares técnicos para confirmar la relevancia de las credenciales educativas y de “conocimientos”.

**4.2.2 Experiencia laboral.** En el caso de los evaluadores líderes, el organismo de acreditación debe requerir al menos 4 años de experiencia en un campo técnico, de los cuales 2 deben haberse dedicado a la gestión de la calidad, el aseguramiento de la

calidad, o la auditoría de sistemas de la calidad con relación a actividades de laboratorio y/o de inspección. Para evaluadores técnicos y expertos técnicos, el organismo de acreditación debe requerir al menos 4 años de experiencia en ensayos o calibraciones y/o inspección, de los cuales 2 deben haberse dedicado al campo de evaluación asignado. Estas cifras de años mínimos podrían aumentar según la complejidad y el grado de desarrollo tecnológico del campo en cuestión.

4.2.3 Capacitación. En el caso de los evaluadores líderes, el organismo de acreditación debe requerir la culminación exitosa de un curso de capacitación o una combinación de cursos que cubra los tópicos especificados en ILAC-G3: Lineamientos para los Cursos de Capacitación para Evaluadores utilizados por los Esquemas de Acreditación de Laboratorio. Para evaluadores técnicos, el organismo de acreditación debe requerir la culminación exitosa de un curso de capacitación o una combinación de cursos que cubra los tópicos especificados en el Anexo 1, Descripción de Cursos de Capacitación para Evaluadores Técnicos.

4.2.3.1 El marco de los requisitos de capacitación de los evaluadores del organismo de inspección debe ser igual que el de la Sección 4.2.3, pero el contenido debe cubrir los temas correspondientes a la acreditación de organismos de inspección.

4.2.4 Experiencia en evaluaciones. Para los evaluadores líderes, el organismo de acreditación debe requerir la experiencia suficiente en evaluaciones que utilicen criterios de acreditación pertinentes, tales como ISO/IEC 17025, ISO 15189 o ISO 17020 como evaluador, o haber participado en cinco evaluaciones utilizando ISO/IEC 17025, ISO 15189 o ISO/IEC 17020 u otros criterios equivalentes acompañado por un evaluador líder. Para evaluadores técnicos, el organismo de acreditación debe requerir el equivalente de haber asistido a una o más evaluaciones como observador.

4.2.5 Aptitud para los idiomas. Los evaluadores y expertos técnicos deben ser aptos tanto en el idioma oral como escritos del organismo de acreditación. Si una parte o toda la evaluación tiene lugar en un idioma diferente al que el evaluador habla y escribe, se debe utilizar un intérprete (contratado independientemente del organismo que se evalúa).

Nota 8 – Sistemas de Puntuación. Puede ser útil para el organismo de acreditación establecer sistemas formales de puntuación que definan créditos mínimos para una combinación de educación, experiencia y capacitación para que una persona pueda ser considerada evaluador. Tras lograr los créditos mínimos, se evalúa la idoneidad del candidato para realizar evaluaciones mediante criterios adicionales basados en la competencia.

## **5. CAPACITACION Y DESARROLLO PROFESIONAL**

### **5.1 Generalidades**

El organismo de acreditación debe tener procedimientos documentados tanto para la capacitación inicial como para la capacitación continua de sus evaluadores.

### **5.2 Capacitación inicial**

El organismo de acreditación debe tener procesos para la capacitación inicial de la persona con el fin de garantizar un elevado nivel de confianza en que puede actuar competentemente en su primera evaluación.

5.2.1 Si el desempeño real durante la primera evaluación u otras subsiguientes no resulta satisfactorio, el candidato no se utilizará más o, si no es de naturaleza técnica, debería recibir capacitación y/o asesoramiento adicional.

5.2.2 El organismo de acreditación debe establecer programas formales de aprendizaje (también llamados de desarrollo del evaluador o de incorporación) en los cuales el evaluador va progresando por una serie de niveles, por lo general desde el nivel de evaluador en etapa de capacitación hasta el nivel técnico y/o de evaluador líder, sobre la base de completar con éxito una cierta cantidad de evaluaciones a cada nivel, mostrando un desempeño aceptable.

5.2.3 Las actividades de un evaluador en etapa de capacitación pueden ir desde la observación de un evaluador calificado, usualmente en las primeras una o dos evaluaciones, hasta la realización de dicha evaluación, parcial o completamente, bajo la supervisión de un evaluador calificado.

### **5.3 Capacitación continua**

El organismo de acreditación debe ofrecer sesiones de repaso y cursos cortos a sus evaluadores calificados para ayudarlos a actualizar sus conocimientos y para que se mantengan al día en cuanto a procedimientos y requisitos en evolución, teniendo así además la oportunidad de compartir experiencias y aprender entre sí.

5.3.1 El organismo de acreditación debe organizar reuniones especiales, según proceda, para los evaluadores y, en los casos pertinentes, los expertos técnicos, en campos específicos para analizar las áreas de problemas específicos. De este modo se promueve la consistencia de la evaluación y la mejora general del proceso de acreditación.

5.3.2 Estas actividades de capacitación deben tener lugar periódicamente. El organismo

de acreditación debe tener en cuenta la posibilidad de exigirle a los evaluadores que asistan a un por ciento mínimo de estas actividades en un período de varios años para mantener su condición de evaluadores aprobados.

## **5.4 Desarrollo profesional**

El organismo de acreditación debe estimular y, si es necesario, requerir a sus evaluadores y expertos técnicos que realicen diversas actividades de desarrollo profesional permanente, incluyendo:

5.4.1 Educación continua. Los evaluadores y expertos técnicos deben actualizar de forma continua sus conocimientos y habilidades mediante la asistencia a los cursos, seminarios, talleres y sesiones de capacitación pertinentes.

5.4.2 Actividades de desarrollo. Además de la educación continua, otras actividades útiles de desarrollo profesional incluyen la participación en sociedades profesionales, conferencias, y organismos que elaboran normas.

5.4.3 Tutorías. La participación como tutor o instructor en una capacitación formal relativo a la práctica de evaluación ayuda a desarrollar nuevos conocimientos.

5.4.4 Mentorías. La supervisión y evaluación de otras personas que realizan evaluaciones a menudo permite obtener datos útiles para mejorar la práctica de evaluación.

## **6. VALORACIÓN DEL DESEMPEÑO**

### **6.1 Generalidades**

Es esencial asegurar el desempeño competente de la evaluación. Por tanto, es necesario que el organismo de acreditación tenga un programa y procedimientos formales tanto para la valoración inicial como para la valoración permanente del desempeño de sus evaluadores.

### **6.2 Valoración inicial**

Es necesario que el organismo de acreditación monitoree y valore *in situ* la(s) evaluación(es) inicial(es) de los nuevos evaluadores, usualmente a través de personal experimentado, evaluadores líderes o evaluadores técnicos y/o asesores internos que realicen la valoración *in situ*. Los criterios que utilicen deben ser compatibles con la Sección 2, pero se deben ajustar con el fin de que reflejen las políticas y procedimientos específicos del organismo de acreditación para la realización adecuada de evaluaciones.

El organismo de acreditación debe considerar tener en cuenta también la retroalimentación de los laboratorios en cuanto a sus evaluaciones y de los que revisan los informes del evaluador como parte de la valoración del desempeño del evaluador.

### **6.3 Valoración permanente**

Es necesario que el organismo de acreditación monitoree el desempeño permanente de sus evaluadores a través de una combinación planificada de los siguientes métodos.

6.3.1 Observación formal. El personal calificado del organismo de acreditación realiza auditorías *in situ*, informa sobre el desempeño de los evaluadores y recomienda las medidas de seguimiento apropiadas para mejorarlo. Se debe auditar a todos los evaluadores al menos una vez cada tres años o más frecuentemente si no hay otras vías para determinar que mantiene su agudeza intelectual y energía física para realizar su trabajo.

6.3.2 Revisión de los informes del evaluador. El personal calificado del organismo de acreditación revisa el informe de hallazgos y la documentación debidamente completada del evaluador, por ejemplo, las listas de chequeo, para asegurar la interpretación adecuada de los requisitos, la documentación apropiada de la evidencia, y la claridad de la redacción. Estas revisiones se deben hacer sistemáticamente y documentarse para poder retroalimentar debidamente al evaluador.

6.3.3 Retroalimentación de los laboratorios y organismos de inspección. La solicitud de retroalimentación oral y escrita de los organismos acreditados puede resultar muy útil para complementar el programa de valoración del desempeño del evaluador. Se debe prestar cuidadosa atención al momento y veracidad de esta retroalimentación, pues el organismo acreditado puede pensar que una crítica honesta puede influir negativamente en la decisión de acreditación. La retroalimentación del laboratorio y del organismo de inspección se debe realizar sistemáticamente y documentarse para informar adecuadamente al evaluador.

6.3.4 Retroalimentación de los miembros del equipo. La retroalimentación oral y escrita de pares (solicitada o no) puede ser también de utilidad para valorar a un evaluador particular y enriquecer la uniformidad del proceso de valoración debido a los diversos puntos de vista que es preciso discernir.

6.3.5 Observación casual. Puede ser útil presenciar de forma no planificada o informal el desempeño limitado del evaluador. Esta observación puede hacerse durante una evaluación real o en otras situaciones, por ejemplo, reuniones de grupo y capacitación para refrescar conocimientos, durante los cuales se pueden apreciar las habilidades o los

atributos personales del evaluador para realizar su labor.

## **7. CONFLICTOS DE INTERESES, CONFIDENCIALIDAD E INTEGRIDAD**

### **7.1 Conflictos de intereses**

El organismo de acreditación debe establecer políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que, antes de aceptar una tarea específica, el evaluador o experto técnico le revele al organismo todo interés profesional, financiero y laboral que se pueda interpretar como un conflicto de intereses.

### **7.2 Confidencialidad**

Los evaluadores y expertos técnicos deben firmar un acuerdo de confidencialidad que garantice que toda la información recibida de cada organismo evaluado o que se relacione con éste se mantendrá en estricta confidencia y que no se revelará ninguna información confidencial sin el permiso escrito del organismo acreditado, a menos que la ley requiera revelar dicha información sin el permiso en cuestión.

### **7.3 Integridad**

El organismo de acreditación debe tomar medidas para asegurar que los evaluadores y expertos técnicos no estén sometidos a influencias o presiones indebidas que afecten su integridad.

### **7.4 Imparcialidad**

Los evaluadores y expertos técnicos deben actuar objetivamente y estar exentos de toda presión indebida comercial, financiera o de otro tipo que pueda comprometer su imparcialidad.

### **7.5 Consultoría**

El organismo de acreditación no debe permitir que sus evaluadores realicen consultoría a los organismos acreditados que ellos hayan evaluado, al menos hasta que ya no exista responsabilidad con los asuntos de ese organismo particular (por ejemplo, si se asigna un nuevo equipo de evaluación).

## **ANEXO 1: DESCRIPCIÓN DEL CURSO DE CAPACITACION PARA EVALUADORES TECNICOS**

Se debe exigir a los evaluadores técnicos potenciales que asistan a un curso de capacitación que cubra los siguientes temas:

- a. Introducción a los antecedentes del organismo de acreditación y a la acreditación en general;
- b. Para la acreditación de laboratorios, la ISO/IEC 17025 y su aplicación en campos específicos de ensayo y calibración; ISO 15189 y su aplicación en campos específicos de la acreditación de laboratorios médicos; y para los organismos de inspección, la ISO/IEC 17020 y su aplicación en campos específicos de inspección;
- c. Examen de los resultados de auditorías internas y revisiones por la Dirección;
- d. Calibración y trazabilidad de las mediciones:
  - jerarquía de calibración
  - incertidumbres
- e. Ensayos de aptitud (para organismos de inspección solamente cuando se realicen ensayos);
- f. Los problemas para evaluar la condición de tipo A, B y C de un organismo de inspección;
- g. Cómo evaluar la competencia del organismo de inspección para emplear juicios profesionales y del laboratorio para formar opiniones e interpretaciones;
- h. Aspectos humanos de la evaluación ajustada a las características nacionales;
  - habilidades de comunicación
  - habilidades necesarias para establecer información de forma objetiva, amistosa y profesional;

i. Realización de evaluaciones:

- evaluación de la competencia técnica y de los sistemas de gestión de la calidad afines
- informar lo observado, incluyendo no conformidades;

j. Evaluación ficticia:

- examen de un estudio de caso para la evaluación de un laboratorio u organismo de inspección imaginario a partir de criterios de acreditación;
- presentación a la Dirección de un informe de cada grupo por turnos con los resultados de la evaluación y las no conformidades identificadas;

k. Retroalimentación por tutores de cursos; y

l. Sesión de preguntas y respuestas.

Se debe evaluar el desempeño de los evaluadores técnicos potenciales en los cursos de capacitación en conformidad con la Sección 6 de ILAC-G3, Lineamientos para los Cursos de Capacitación para Evaluadores utilizados por los Esquemas de Acreditación de Laboratorio”. Para los evaluadores técnicos de organismos de inspección se deben adaptar otros procedimientos similares.