

# Servicio de Acreditación Ecuatoriano



**PO02**

R04

2015-06-30

Procedimiento Operativo

## **Calificación y seguimiento de evaluadores y expertos**

El presente documento se distribuye como copia no controlada. Su revisión vigente debe ser consultada en la página web SAE, [www.acreditacion.gob.ec](http://www.acreditacion.gob.ec)

<p>Elaborado por: DGC</p> <p>C. Plaza Fecha: 2015-06-30</p>	<p>Revisado por: DGC</p> <p>G. Llanos Fecha: 2015-06-30</p>	<p>Aprobado por: DE</p> <p>E. Ruiz Fecha: 2015-06-30</p>
---------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------

## INDICE

<b>1</b>	<b>OBJETO</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>ALCANCE</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>DEFINICIONES</b>	<b>3</b>
<b>5.</b>	<b>RESPONSABILIDADES</b>	<b>4</b>
<b>6.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>6</b>
<b>6.1</b>	<b>Elaboración y/o actualización de perfiles de evaluadores y expertos</b>	<b>6</b>
6.1.1	Metodología	6
<b>6.2</b>	<b>Convocatoria</b>	<b>7</b>
<b>6.3</b>	<b>Calificación</b>	<b>8</b>
6.3.1	Generalidades	8
6.3.2	Categorías de Calificación	8
6.3.3	Calificación de Evaluadores	8
6.3.4	Calificación de Expertos Técnicos	10
<b>6.4</b>	<b>Evidencias y Mantenimiento de Expedientes de Evaluadores y Expertos</b>	<b>11</b>
<b>6.5</b>	<b>Registro de evaluadores y expertos</b>	<b>11</b>
<b>6.6</b>	<b>Seguimiento del desempeño</b>	<b>11</b>
6.6.1	Seguimiento del desempeño de Evaluadores	11
6.6.2	Seguimiento del desempeño de Expertos	12
<b>6.7</b>	<b>Entrenamiento y Capacitación</b>	<b>12</b>
<b>6.8</b>	<b>Mantenimiento de la Calificación</b>	<b>13</b>
<b>6.9</b>	<b>Suspensión o cancelación de la calificación y registro</b>	<b>13</b>
<b>6.10</b>	<b>Conflictos de interés y Confidencialidad de la información</b>	<b>13</b>
6.10.1	Conflictos de interés	13
6.10.2	Confidencialidad	13
<b>6.11</b>	<b>Comisión de Evaluadores</b>	<b>14</b>
6.11.1	Autoridad	14
6.11.2	Funciones y responsabilidades	14
<b>7</b>	<b>REGISTROS</b>	<b>14</b>
<b>8</b>	<b>ANEXOS:</b>	<b>14</b>
	<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>	<b>15</b>

## 1 OBJETO

El objeto de este procedimiento es describir la sistemática establecida por el SAE para la selección, formación, calificación, y seguimiento de sus evaluadores en entrenamiento, evaluadores, evaluadores líderes y expertos técnicos, quienes participarán en procesos de evaluación a los OECs.

## 2 ALCANCE

Este procedimiento se aplica para la calificación y seguimiento de los evaluadores que forman o formarán parte del registro de evaluadores del SAE.

## 3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Los documentos utilizados como guías para la elaboración del presente documento son:

NTE INEN-ISO/IEC 17000:2005	Evaluación de la conformidad – Vocabulario y principios generales
NTE INEN-ISO/IEC 17011:2004	Evaluación de la conformidad – Requisitos generales para los organismos de acreditación que realizan la acreditación de organismos de evaluación de la conformidad
ISO 19011: 2002	Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental
ILAC – G11:2007	Lineamientos de ILAC sobre la Calificación y Competencia de los Evaluadores y Expertos Técnicos
ILAC – G3:2012	Lineamientos para Cursos de Formación de Evaluadores

## 4 DEFINICIONES

**Calificación:** Reconocimiento formal de la competencia técnica de una persona para la realización de una actividad.

**Evaluación:** Proceso realizado por un organismo de acreditación para evaluar la competencia de un OEC con base en determinadas normas u otros documentos normativos y para un alcance de acreditación definido.

**Evaluado:** Persona o entidad a ser evaluada.

**Evaluador en Entrenamiento (EE):** Miembro del equipo evaluador en proceso de formación que participa en la evaluación bajo la supervisión del Evaluador Líder o del Evaluador.

**Evaluador (E):** Persona con conocimientos de la norma de referencia, designada por un organismo de acreditación para ejecutar la evaluación de un Organismo de Evaluación de la Conformidad.

**Evaluador Líder en Entrenamiento (ELE):** Evaluador con conocimientos de la norma de referencia que se encuentra en proceso de formación para asumir la responsabilidad total de una evaluación y

que participa en una evaluación bajo la supervisión del Evaluador Líder.

**Evaluador Líder (EL):** Evaluador con conocimientos de la norma de referencia, al que se le designa la responsabilidad total de las actividades de evaluación especificadas.

**Experto Técnico (ET):** Persona designada por un organismo de acreditación para aportar al equipo evaluador conocimientos específicos o pericia respecto al alcance de la acreditación a ser evaluado.

**Equipo Evaluador:** Uno o más evaluadores que llevan a cabo una evaluación, con el apoyo, si es necesario, de expertos Técnicos.

**Director de Área (DA):** Persona de planta del SAE, responsable de la gestión del proceso de acreditación en un área de acreditación particular (Laboratorios, Certificación o Inspección).

**Curriculum Vitae (CV)/ Hoja de Vida (HV):** Documento que contiene la relación de los títulos, honores, cargos, trabajos realizados, datos biográficos, etc., que califican a una persona.

## 5. RESPONSABILIDADES

**Dirección Ejecutiva (DE):** Asegurar los recursos necesarios para la formación y contratación de evaluadores y expertos técnicos.

### Responsable de Evaluadores:

- Elaborar el perfil de evaluadores y expertos técnicos para los diferentes sectores, campos y/o alcances.
- Llevar la secretaría de la Comisión de Evaluadores.
- Elaborar el informe anual sobre el desempeño de evaluadores y expertos para fines de fortalecimiento de sus competencias.
- Custodiar los registros de la gestión de evaluadores.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos de calificación de evaluadores y expertos.
- Reclutar, revisar y distribuir a las diferentes áreas las Hojas de Vida de los potenciales evaluadores y expertos técnicos.
- Coordinar la planificación integral de las evaluaciones para la identificación de necesidades de contratación de evaluadores y expertos técnicos.
- Verificar la existencia de evidencia documentada de la competencia técnica de evaluadores y expertos.
- Planificar y coordinar la evaluación del desempeño de los evaluadores.
- Coordinar los talleres de Homogeneización.
- Proponer la suspensión de la calificación de un evaluador o un experto a la DGC, cuando así lo aconsejen los hechos y si lo amerita llevar a cabo la baja formal del evaluador o experto.
- Mantener actualizado el registro de Evaluadores y Expertos.
- Solicitar a los evaluadores y expertos la actualización de su Hoja de Vida y los respaldos pertinentes.

### **Directores de Área (DA) o sus delegados/as:**

- Aprobar el perfil de evaluadores y expertos para los diferentes sectores, campos y/o alcances.
- Calificar a evaluadores y expertos previa revisión de evidencias documentadas de su competencia.
- Planificar y ejecutar procesos de inducción y Homogeneización.
- Entregar los soportes y los registros de calificación a la DGC.
- Evaluar los resultados del seguimiento de evaluadores y tomar acciones correctivas.

### **Personal técnico:**

- Revisar el curriculum vitae / Hoja de Vida y los respaldos respectivos de evaluadores y expertos para proponer su calificación al Director de Área.
- Participar en cursos de formación de evaluadores y en las jornadas de homogeneización de criterios.

### **Evaluador Líder:**

- Asumir la responsabilidad de todo el proceso de evaluación así como de su equipo designado.
- Supervisar a los miembros del equipo evaluador.
- Elaborar y ejecutar el Plan de Evaluación.
- Recopilar evidencias, realizar entrevistas y determinar el tipo y la categoría de los hallazgos identificados en el proceso de evaluación.
- Tiene autoridad para liderar las reuniones de inicio y cierre de las evaluaciones.
- Elaborar el informe de evaluación.
- Evaluar el desempeño del equipo evaluador.
- Suspender un proceso de evaluación cuando el caso amerite.

### **Evaluador:**

- Llevar a cabo las actividades de evaluación para las que fue designado.
- Realizar la evaluación de desempeño del o los expertos que le acompañen.
- Tiene autoridad para realizar entrevistas, recopilar evidencias y determinar el tipo de un hallazgo para presentarlo al Evaluador Líder.
- Evaluar el desempeño de evaluadores en entrenamiento.

### **Evaluador en Entrenamiento:**

- Participa en la evaluación y desarrolla las tareas a él encomendadas por el Evaluador Líder, bajo la supervisión y conducción de éste.
- El evaluador en entrenamiento no tiene ninguna responsabilidad directa sobre los resultados de la evaluación, éstas recaen sobre el Evaluador Líder.
- Tiene autoridad para: Evaluar, solicitar información, entrevistar siempre acompañado por un evaluador calificado.
- No tiene autoridad para categorizar los hallazgos.

### **Experto Técnico:**

- Emitir opiniones técnicas en el proceso de evaluación a un OEC, en el alcance solicitado para lo cual siempre irá acompañado por un Evaluador Líder o por un Evaluador.
- Durante el proceso de evaluación no tiene autoridad para ejecutar actividades en forma individual, siempre estará acompañado de personal designado para el efecto.

**Supervisor de Evaluadores:** Persona competente designada por la DGC y encargada de evaluar el desempeño de los evaluadores.

**Todas las categorías de evaluadores:** Podrán realizar la evaluación de los aspectos técnicos relacionados a cada proceso, siempre que se encuentre calificado como experto en las áreas específicas acordes con los alcances de acreditación.

## **6. DESCRIPCIÓN**

### **6.1 Elaboración y/o actualización de perfiles de evaluadores y expertos**

Conforme la planificación de las evaluaciones, las necesidades del Sistema de Gestión de la Acreditación y al desarrollo de nuevas actividades de acreditación se elaborará o actualizará el perfil de evaluadores y expertos técnicos para los diferentes sectores, campos y/o alcances según se requiera.

#### **6.1.1 Metodología**

Para la elaboración del perfil de competencia de evaluadores y expertos se tomará como referencia guías y documentos mandatorios de IAF, ILAC e IAAC.

La DGC a través de la planificación integral de los procesos de evaluación identificará las necesidades de creación o actualización de los perfiles de competencia para evaluadores y expertos; es decir, que el desarrollo de los perfiles se lo hará de manera progresiva, para ello, coordinará permanentemente con las Direcciones de Área con la finalidad de establecer los requisitos necesarios.

Las actualizaciones y ajustes a los perfiles de competencia de evaluadores y expertos podrán ser solicitadas por las Direcciones de Área.

El perfil de los evaluadores contemplará los siguientes aspectos:

1. Aprobación de la Norma de acreditación específica
2. Entrevista con el DA o su delegado
3. Educación Formal
4. Capacitación
5. Experiencia Profesional
6. Capacitación Específica del Sistema de Gestión de Acreditación del SAE
7. Evaluaciones in situ (entrenamiento)
8. Atributos personales
9. Capacidad de Comunicación
10. Capacidad Administrativa
11. Otros que se considere necesario para un caso particular.

El perfil de los expertos contemplará los aspectos siguientes:

- a) Educación Formal
- b) Capacitación
- c) Experiencia Profesional
- d) Otros que se considere necesario para un caso particular

El perfil de competencias será elaborado por el responsable de evaluadores, revisado por el Director de Gestión de Calidad y aprobado por cada Dirección de Área y aplicarán los formatos F PO02 03 Perfil para la Calificación de Evaluadores del SAE y F PO02 06 Perfil para la Calificación de Expertos del SAE.

Para el control de los perfiles establecidos se aplicará el formato F PO02 09 Lista Maestra de Perfiles de Evaluadores y Expertos Técnicos del SAE.

## **6.2 Convocatoria**

La Dirección de Gestión de Calidad – DGC y las Direcciones de Área realizarán en forma permanente la identificación de mecanismos y fuentes potenciales para realizar la convocatoria a profesionales de diferentes ramas conforme los alcances de acreditación que requieren ser cubiertos por el SAE. Sugerirá la suscripción de convenios con otras entidades para fortalecer el número de evaluadores y expertos calificados cuando sea pertinente.

La convocatoria para calificar a Evaluadores y Expertos Técnicos de mantendrá abierta durante todo el año.

Los interesados para calificarse como Evaluadores, deben acceder a la página Web, revisar los perfiles de competencia que contienen los requisitos de calificación y entregar al SAE su Hoja de Vida, donde se detalle su experiencia en evaluaciones y/o auditorías realizadas en las diferentes normas de sistemas de acreditación o de gestión, junto con los respaldos de las evidencias de su formación, capacitación, experiencia profesional y experiencia específica; para el personal de planta del SAE, se aplicará la Hoja de Vida en el formato institucional establecido.

Para la calificación de expertos, los postulantes deberán entregar su Hoja de Vida y respaldos que sustenten la formación y experiencia en el área o alcance requerido.

Los documentos y respaldos pueden ser entregados en físico y/o digital; toda inquietud sobre el proceso podrá ser solventada por teléfono, vía correo electrónico o en las oficinas señaladas en el informativo de la página web institucional

Cada Dirección de Área revisará los documentos entregados por los postulantes y verificará que se encuentren los respaldos pertinentes en el detalle que sea requerido conforme el perfil de competencia establecido previamente por el SAE.

El SAE podrá requerir a un organismo de acreditación firmante de los acuerdos de reconocimiento mutuo internacionales, la provisión de evaluadores y expertos calificados para determinados sectores, cuando sea necesario. En estos casos se aceptará la calificación otorgada por el organismo par, tras el análisis y aprobación del DA responsable del CV y los respaldos pertinentes cuando sea posible.

## **6.3 Calificación**

### **6.3.1 Generalidades**

Para realizar la calificación de evaluadores y expertos se deberá aplicar los formatos respectivos y conforme los requisitos establecidos en el perfil de competencias que corresponda, se registrará por cada ítem, 1 si cumple con el requisito o 0 si no cumple.

La habilitación de un evaluador o experto se realizará con el registro de calificación que evidencie cumplimiento en todos los requisitos establecidos en el perfil de competencias que corresponda.

Los expertos que deseen ser evaluadores se someterán al proceso de calificación descrito para el efecto.

Si los evaluadores cuentan con experticia documentada en un alcance requerido por el SAE, deberá realizarse la calificación como experto previa su participación en el proceso de evaluación.

Los técnicos de área revisarán el curriculum vitae / Hoja de Vida y los respaldos respectivos para proponer la calificación de un evaluador o experto técnico.

La calificación será aprobada por cada Dirección de Área previa revisión por el responsable de evaluadores quien verificará la existencia de evidencia documentada de la experticia del evaluador o experto técnico en relación al alcance específico.

Las excepciones sobre el cumplimiento de la calificación en relación al perfil relacionado sea para evaluador o experto serán aprobadas por el Director de Gestión de Calidad.

### **6.3.2 Categorías de Calificación**

La calificación se realiza en cinco categorías:

- |    |                                  |       |
|----|----------------------------------|-------|
| 1) | Evaluador Líder                  | (EL)  |
| 2) | Evaluador Líder en Entrenamiento | (ELE) |
| 3) | Evaluador                        | (E)   |
| 4) | Evaluador en Entrenamiento       | (EE)  |
| 5) | Experto                          | (Exp) |

### **6.3.3 Calificación de Evaluadores**

Para la calificación en las diferentes categorías se aplicará el perfil de evaluador aprobado por cada Dirección de Área para lo cual utilizarán el formato F PO02 04 Calificación de Evaluadores del SAE y deberán asegurar que la evidencia documentada es coherente con el campo o alcance requerido.

#### **6.3.3.1 Aprobación de la Norma específica**

El postulante debe presentar evidencia documental de aprobación de la Norma para la cual aplicó ó rendir un examen en el SAE con un resultado de al menos el 70%.

#### **6.3.3.2 Entrevista con el DA o su delegado**

Una vez aprobada la Norma específica, se convoca al candidato a una entrevista que la realizará el/la Directora/a de Área respectivo/a o su delegado/a, siempre que sea un evaluador líder de la Norma en cuestión.

Como producto de la entrevista se determinará si el aspirante continua con el proceso o no (el DA podrá no aprobar la continuación a las siguientes etapas, si detecta evidencia clara de la falta de competencia o adecuación del perfil o atributos personales del postulante). El DA señalará si aprueba o no esta fase en el formato de calificación.

#### **6.3.3.3 Educación Formal**

El aspirante debe contar con título universitario de nivel intermedio o de tercer nivel, obtenido en una universidad u otro organismo de educación superior. La especificación de las ramas profesionales requeridas y otros detalles relacionados con la educación formal se describirán en el perfil de competencias respectivo.

#### **6.3.3.4 Capacitación**

Se refiere a los cursos relacionados con métodos y técnicas de auditoría, así como también la capacitación recibida en sistemas de gestión de calidad, evaluación de la conformidad o normas y aspectos técnicos relacionados con el área o campo en que se va a calificar.

#### **6.3.3.5 Experiencia Profesional**

Se refiere al desempeño profesional en empresas o instituciones, incluye la experiencia en actividades de gestión de la calidad o de otros sistemas de gestión, evaluación de la conformidad, ejecución de auditorías y/o aquella desarrollada a lo largo de su carrera profesional en el área de experticia para la que desea aplicar conforme los requisitos estipulados en el perfil de competencias correspondiente.

#### **6.3.3.6 Capacitación Específica del Sistema de Gestión de Acreditación SGA (Inducción SAE)**

Una vez que se verifica el cumplimiento de los ítems anteriores conforme el perfil de competencias establecido, el candidato debe asistir a la Inducción del Sistema de Gestión de la Acreditación del SAE ejecutado por la Dirección de Área que corresponda y/o DGC, evidenciar la aprobación de dicho proceso con al menos el 70%.

#### **6.3.3.7 Evaluaciones In Situ (Entrenamiento en el Sitio)**

Aprobada la Inducción, el candidato es calificado como Evaluador en Entrenamiento en el formato F PO02 04 Calificación de Evaluadores del SAE; el SAE planificará y coordinará las Evaluaciones In Situ, conforme lo estipulado en el perfil respectivo (número de evaluaciones, puntos de norma, etc.), y evaluará su desempeño que debe ser al menos el 70% del puntaje establecido para el efecto.

#### **6.3.3.8 Atributos Personales**

Los evaluadores deben poseer atributos personales que les permitan actuar de acuerdo con los principios de la evaluación. Un evaluador debe ser:

- a) ético, es decir: imparcial, sincero, honesto y discreto;
- b) de mentalidad abierta, es decir, dispuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos;
- c) diplomático, es decir: con tacto en las relaciones con las personas;
- d) observador, es decir: activamente consciente del entorno físico y las actividades;
- e) perceptivo, es decir: instintivamente consciente y capaz de entender las situaciones;
- f) versátil, es decir: se adapta fácilmente a diferentes situaciones;

- g) tenaz, es decir: persistente, orientado hacia el logro de los objetivos;
- h) decidido, es decir, alcanza conclusiones oportunas basadas en el análisis y razonamiento lógicos;
- i) seguro de sí mismo, es decir: actúa y funciona de forma independiente a la vez que se relaciona eficazmente con otros.

Durante la entrevista con el DA y las evaluaciones en entrenamiento se observarán y evaluarán sus atributos personales.

#### **6.3.3.9 Capacidad de Comunicación**

Se refiere a la capacidad para expresarse claramente en forma oral y escrita.

Durante la entrevista con el DA y las evaluaciones en entrenamiento se observará y evaluará su capacidad de comunicación.

#### **6.3.3.10 Capacidad Administrativa**

Se refiere a la capacidad para ejecutar de forma organizada y acorde con los procedimientos establecidos las diferentes etapas de la evaluación.

Durante la entrevista con el DA respectivo y las evaluaciones para su calificación se observará y evaluará su capacidad Administrativa.

### **6.3.4 Calificación de Expertos Técnicos**

Para la calificación de expertos técnicos se utilizará el formato F PO02 07 Calificación de Expertos del SAE y se deberá asegurar que la evidencia documentada es coherente con el campo o alcance requerido.

Se podrá calificar como experto al candidato que realice trabajos de investigación científica y/o haya desarrollado patentes afines al alcance requerido, no será necesario el cumplimiento de otros requisitos, sin embargo deberá contar con la revisión del Director de Gestión de Calidad.

#### **6.3.4.1 Educación formal**

El aspirante debe contar con título universitario de nivel intermedio o de tercer nivel, obtenido en una universidad u otro organismo de educación superior. Excepcionalmente el título profesional puede ser reemplazado por una amplia experiencia operativa en los campos de especialización pertinentes que compense el nivel requerido, debe al menos haber obtenido título de bachillerato y evidenciar experiencia profesional de al menos 10 años. La especificación de las ramas profesionales requeridas y otros detalles relacionados con la educación formal se describirán en el perfil de competencias respectivo.

#### **6.3.4.2 Capacitación**

Se refiere a los cursos relacionados con aspectos técnicos específicos en el área o campo en que se va a calificar.

#### **6.3.4.3 Experiencia profesional**

Se refiere al desempeño profesional en empresas o instituciones, incluye la experiencia en realización

de actividades que le hayan permitido obtener experticia técnica en el sector específico para el que desea aplicar conforme los requisitos estipulados en el perfil de competencias correspondiente.

#### **6.4 Evidencias y Mantenimiento de Expedientes de Evaluadores y Expertos**

Los candidatos deben presentar los registros y documentos que permitan evidenciar su conocimiento y experticia en el área requerida; de no contar con evidencias documentales de su competencia se implementarán mecanismos para determinar dicha competencia como pueden ser: aplicación de exámenes, entrevistas, inducciones, cursos, los cuales serán desarrollados conforme se presente el requerimiento en Coordinación con las DA, o en su defecto podrán presentar una declaración juramentada; en caso de comprobar que la información es falsa, el SAE puede iniciar los procesos legales por delito de perjurio.

Para el caso de entrevistas, inducciones y otras reuniones que sean necesarias mantener con los postulantes, evaluadores en entrenamiento, evaluadores, evaluadores líderes y expertos se podrán aplicar diversos mecanismos: reuniones presenciales, video conferencia, por teléfono, etc. y se generarán los registros de actas o reuniones.

Se generará un expediente físico y/o digital por cada evaluador y experto calificado y estará bajo la custodia del responsable de evaluadores designado.

El responsable de evaluadores solicitará una vez por año o cuando sea requerido a todos los evaluadores calificados la actualización de su Hoja de Vida, así como del registro de Confidencialidad y Conflictos de Interés y si lo amerita registrará los cambios en el Registro de Evaluadores y Expertos Calificados (F PO02 02).

#### **6.5 Registro de evaluadores y expertos**

El SAE notificará los resultados de calificación de Evaluadores y Expertos y actualizará el registro respectivo (F PO02 02).

El SAE entregará a evaluadores calificados, las claves de acceso para acceder a través de la página web del SAE a los documentos necesarios para realizar evaluaciones.

#### **6.6 Seguimiento del desempeño**

El SAE realiza el seguimiento para valorar el desempeño de evaluadores y expertos con el objeto de identificar las oportunidades de mejora y necesidades de capacitación a fin de tomar las acciones pertinentes para fortalecer su competencia técnica.

##### **6.6.1 Seguimiento del desempeño de Evaluadores**

Se tomarán en cuenta aspectos como: competencia técnica del evaluador, atributos personales, capacidad de comunicación y capacidad administrativa; se revisarán los documentos guías y aplicarán los documentos mandatorios relacionados a la competencia de evaluadores. Los criterios de evaluación serán definidos por la Comisión de Evaluadores.

El responsable de evaluadores coordinará la evaluación del desempeño de los evaluadores.

El seguimiento se realiza ejecutando las siguientes actividades:

- a) Evaluación de desempeño del evaluador in situ.

- b) Revisión de los informes de evaluación
  - c) Retroalimentación de los organismos de evaluación de la conformidad.
- a) **Evaluación de desempeño del evaluador in situ:** Es la evaluación que realiza un responsable designado por DGC a uno o más miembros del equipo evaluador, para ello debe aplicar el formato F PO02 05 Evaluación de Desempeño de Evaluadores.

Los resultados con menos del 70 % en esta evaluación se tomarán en cuenta para establecer mejoras en el desempeño de los evaluadores.

La evaluación de desempeño del evaluador in situ deberá realizarse por lo menos una vez cada tres años a cada evaluador calificado.

- b) **Revisión de los informes de evaluación:** El DA responsable o la persona que éste designe revisará los informes de evaluación y/o reportes de hallazgos para analizar la interpretación apropiada de los requisitos, las evidencias presentadas y las tendencias de las no conformidades surgidas de la evaluación.

La revisión puede ser realizada en forma aleatoria o programada al menos una vez al año a cada evaluador y se aplicará la sección pertinente del formato F PO02 05 Evaluación de Desempeño de Evaluadores.

Los resultados con menos del 70 % en esta evaluación se tomarán en cuenta para establecer mejoras en el desempeño de los evaluadores.

- c) **Retroalimentación de los OEC:** El SAE a través de la DGC solicitará a los organismos de evaluación de la conformidad el registro de Evaluación de las Evaluaciones (F PO02 09) para conocer el desempeño del equipo evaluador durante la evaluación in situ. Para los casos en que el registro presente una calificación de 2 en cualquier ítem se realizará la indagación para establecer las causas que generaron dicho resultado y se tomarán las acciones pertinentes.

De toda la información obtenida en el proceso de seguimiento de los evaluadores se realizará a finales de año un informe que permita detectar las necesidades de capacitación. Al concluir el año, o cuando la DA o DGC estime conveniente, cada evaluador será notificado de los resultados de la evaluación de su desempeño y las recomendaciones pertinentes.

### 6.6.2 Seguimiento del desempeño de Expertos

Para la evaluación de desempeño de Expertos se aplicará el formato F PO02 08 en cada proceso de evaluación.

### 6.7 Entrenamiento y Capacitación

La participación de los Evaluadores en los eventos de capacitación constituye un requisito importante para mantener su competencia técnica y la calificación como evaluador del SAE.

La información recopilada a través del seguimiento de los evaluadores servirá como insumo para preparar los talleres de homogeneización de criterios de las diferentes áreas, los que serán considerados como entrenamientos obligatorios para los evaluadores ya que se intercambiarán experiencias. Se realizarán los talleres de homogeneización de criterios al menos una vez al año y los DA son los responsables de su planificación y ejecución en coordinación con la DGC.

La eficacia de la capacitación brindada se evaluará con un examen y/o con el resultado de la evaluación del desempeño del evaluador en el siguiente período.

## **6.8 Mantenimiento de la Calificación**

Para mantener la calificación como Evaluador se debe participar en por lo menos 3 evaluaciones en el período de 3 años y obtener resultados satisfactorios en el seguimiento de su desempeño. Así mismo deberá participar en las actividades de capacitación y actualización convocadas por el SAE.

Las quejas que se reciban sobre los integrantes del equipo en el marco de la evaluación, serán tratadas en primera instancia por la DA y DGC en coordinación, y se dará a conocer a la Comisión de Evaluadores que podrá determinar acciones adicionales a tomar.

## **6.9 Suspensión o cancelación de la calificación y registro**

La Comisión de Evaluadores puede decidir la suspensión o cancelación del evaluador calificado por las siguientes causas:

- a) Solicitud del interesado
- b) Evaluación del desempeño insatisfactoria de forma reiterada
- c) Ausencia injustificada a las actividades de capacitación o actualización convocadas por el SAE
- d) Participación en menos 3 evaluaciones en un período de 3 años
- e) Cualquier otra causa que afecte la imagen del SAE y/o ponga en riesgo la competencia técnica de los procesos de acreditación.

## **6.10 Conflictos de interés y Confidencialidad de la información**

### **6.10.1 Conflictos de interés**

El SAE mantiene la política de que en cada una de las evaluaciones para las cuales son asignados los Evaluadores o Expertos del SAE, realicen una declaración de no tener ningún conflicto de interés de carácter profesional, financiero o laboral. Para ello ha dispuesto que el evaluador/experto suscriba la aceptación de su designación para una actividad de evaluación (F PO10 01) únicamente cuando éste no posea ningún conflicto de interés con el OEC a ser evaluado y cuando se comprometa a mantener el Código de Ética y Confidencialidad (F MC4 01) que ha suscrito. También podrán declarar los conflictos de interés a través del F MC4 02 Declaración de inexistencia de conflictos de interés.

Los evaluadores y expertos deben estar libres de cualquier relación comercial u otro tipo de interés que comprometa la objetividad e imparcialidad durante el proceso de acreditación, como el hecho de haber trabajado u otorgado servicios de consultoría o haber efectuado auditorías internas al OEC durante los dos años anteriores a la evaluación; de la misma manera posterior a la evaluación, expertos y evaluadores no deberán brindar servicios de consultoría específica para el OEC que fue objeto de evaluación hasta la toma de decisión del proceso en el que participó.

### **6.10.2 Confidencialidad**

Todos los Evaluadores y Expertos deberán firmar el documento Código de ética y confidencialidad F MC4 01, a través del cual se comprometen a manejar toda la información recibida de los organismos de evaluación de la conformidad con estricta confidencialidad.

## 6.11 Comisión de Evaluadores

La Comisión de Evaluadores estará integrada por:

Directores de las áreas técnicas, la DGC y el responsable de evaluadores, entre los cuales se nombrará al presidente de la Comisión quien durará dos años en sus funciones el cual podrá ser reelegido por una sola vez consecutiva, pudiendo ser elegido nuevamente para dicha dignidad posteriormente.

La DGC, actuará como secretaria de la comisión.

### 6.11.1 Autoridad

La Comisión de evaluadores es la máxima autoridad, referente a evaluadores, y dicha comisión resolverá todos los asuntos relacionados con ellos que considere pertinentes.

### 6.11.2 Funciones y responsabilidades

- Conocer y vigilar la adecuación de los registros de evaluadores.
- Conocer los resultados sobre la calificación y seguimiento de los evaluadores.
- Conocer las quejas que los OEC hayan presentado sobre los evaluadores y emitir sus criterios.

La Comisión de evaluadores se reunirá por lo menos una vez al año de manera ordinaria o cuando la DE, DGC o algún miembro de la comisión de evaluadores lo solicite.

El responsable de evaluadores realizará la convocatoria adjuntando la agenda a tratarse.

## 7 REGISTROS

F PO02 01	Planificación y Seguimiento de las Evaluaciones
F PO02 02	Registro de Evaluadores y Expertos Calificados
F PO02 03	Perfiles para la Calificación de Evaluadores del SAE
F PO02 04	Calificación de Evaluadores del SAE
F PO02 05	Evaluación de Desempeño de Evaluadores
F PO02 06	Perfil para la Calificación de Expertos del SAE
F PO02 07	Calificación de Expertos del SAE
F PO02 08	Evaluación de desempeño de Expertos
F PO02 09	Lista Maestra de Perfiles de Evaluadores y Expertos del SAE
F PO04 13	Evaluación de las evaluaciones
F PO10 01	Designación de Evaluador y Experto
F MC4 01	Código de ética y confidencialidad
F MC4 02	Inexistencia de conflicto de interés

## 8 ANEXOS:

No aplica.

### CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Revisión		Modificaciones
2015-06-30	R04		Todo el documento
Localización del cambio (artículo, numeral, etc.)	Adición	Supresión	Contenido Modificado
Todos los numerales	X	X	En forma general los cambios realizados son: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cambio de Denominación de OAE a SAE</li> <li>2. Mejora en la estructura de los numerales y verificación del procedimiento en relación a la Norma 17011.</li> <li>3. Inclusión formal de nueva categoría: Evaluador líder en entrenamiento</li> <li>4. Inclusión de formatos para la elaboración de perfiles de evaluadores y expertos en sectores específicos de acreditación.</li> <li>5. Definición de mecanismos para asegurar la existencia de evidencia documentada de conocimiento de los evaluadores y expertos en los alcances específicos de acreditación.</li> </ol>