Dirección Técnica de Acreditación

Tipo:	*Manual*
Código:	*DTA-MT-01*
Versión:	8
Título:	*Manual para miembros del equipo evaluador de la Dirección Técnica de Acreditación*

Vigente desde el 17 de julio de 2025

Control de documentos

Elaborado por:	*Stefani Bolívar Quintanilla / Daniela Flores Aguilar*
En fecha:	*2025-07-16*
Revisado por:	*Jose Choque Gutiérrez / Miriam Yevara Morales*
En fecha:	*2025-07-16*
Aprobado por:	*Hortencia Dávila Gonzales*
En fecha:	*2025-07-17*

Contenido

1. **¡Error! Marcador no definido.**
2. **¡Error! Marcador no definido.**
3. **¡Error! Marcador no definido.**
4. 4
5. 4
6. **¡Error! Marcador no definido.**
7. **¡Error! Marcador no definido.**
8. **¡Error! Marcador no definido.7**
9. 19**0**
10. **¡Error! Marcador no definido.**
11. 22
Anexo 1 ……23
Anexo 2……..26

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin el sello de control de documentos (de color rojo) se constituye en COPIA NO CONTROLADA y se debe consultar a la DTA para verificar su vigencia.

1. OBJETO

Establecer los lineamientos necesarios para asegurar el desempeño óptimo de los miembros de los equipos evaluadores durante los procesos de evaluación a organismos de evaluación de la conformidad (OEC) y organismos de evaluación de la conformidad acreditados (OEC-A), conforme a las designaciones emitidas por la Dirección Técnica de Acreditación (DTA).

2. ALCANCE

Este manual define las funciones, responsabilidades, comportamientos esperados, aplicables a todos los miembros de los equipos evaluadores designados por la DTA-IBMETRO. Asimismo, establece las disposiciones y sanciones en caso de incumplimientos, cuya aplicación corresponde a dicha Dirección.

Todas las disposiciones contenidas en este documento son de carácter obligatorio y deben ser cumplidas por cada integrante del equipo evaluador durante los procesos de evaluación.

3. DEFINICIONES

Competencia [5]

Capacidad de aplicar conocimientos y habilidades para lograr los resultados deseados.

Evaluador [5]

Persona designada por un organismo de acreditación para ejecutar, sola o como parte de un equipo de evaluación, una evaluación de un organismo de evaluación de la conformidad, cuya función es apoyar al líder del equipo de evaluación con el fin de emitir un juicio conjunto sobre la conformidad o no de los requisitos aplicables.

Evaluador Líder [5]

Líder del equipo, evaluador al que se le asigna la responsabilidad general de la gestión de una evaluación. El evaluador líder, se encarga de supervisar, asesorar y evaluar el desempeño de las actividades encomendadas a un evaluador y a los expertos técnicos.

Evaluador técnico [5]

Persona designada según su competencia para llevar a cabo actividades de evaluación y testificación como experto técnico, y en ocasiones puede cumplir las funciones de evaluador líder.

Experto técnico [5]

Persona designada por un organismo de acreditación, que trabaja bajo la responsabilidad de un evaluador, que proporciona conocimientos específicos o pericia respecto al alcance de la acreditación a evaluar y que no evalúa de manera independiente.

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin el sello de control de documentos (de color rojo) se constituye en COPIA NO CONTROLADA y se debe consultar a la DTA para verificar su vigencia.

Nota a la entrada: No se espera que un experto técnico posea cualificaciones y formación como evaluador.

Equipo evaluador [5]

Grupo de profesionales calificados conformado por uno o más personas entre evaluadores y expertos técnicos, designados por el organismo de acreditación.

Evaluador en entrenamiento [5]

Persona que se encuentra en proceso de formación como evaluador líder y puede integrar un equipo evaluador. cuyas tareas específicas son delegadas durante la evaluación siempre bajo supervisión del evaluador supervisor.

Observador [5]

Persona que acompaña al equipo evaluador, pero no actúa como evaluador y no interviene en la evaluación.

Evaluador supervisor [5]

Persona calificada como evaluador líder, que actúa como supervisor del equipo evaluador o parte de él.

Evaluador bajo supervisión

Persona en proceso de calificación que acompaña al equipo evaluador, y tiene participación de acuerdo a asignación de actividades, bajo la supervisión de un evaluador supervisor**.**

4. ABREVIATURAS

DTA	Dirección Técnica de Acreditación
IBMETRO	Instituto Boliviano de Metrología
OEC	Organismo de Evaluación de la Conformidad
OEC-A	Organismo de Evaluación de la Conformidad Acreditado
PAC	Plan de acciones correctivas
RT	Responsable de trámite

5. REFERENCIAS DOCUMENTALES[1]

[1] ISO/IEC 17011:2017 Evaluación de la conformidad. Requisitos generales para los organismos de acreditación que realizan la acreditación de organismos de evaluación de la conformidad.

[2] ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.

[3] ILAC G3-08:2020 Directrices para los cursos de formación para evaluadores

[1] Todos los documentos mencionados en su versión vigente

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin el sello de control de documentos (de color rojo) se constituye en COPIA NO CONTROLADA y se debe consultar a la DTA para verificar su vigencia.

utilizados por los organismos de acreditación.

[4] IAF MD 20:2023 Competencia Genérica para Evaluadores de los OA: Aplicación de ISO/IEC 17011.

[5] DTA-PR-015 Gestión de la competencia del personal involucrado en el proceso de acreditación.

[6] ISO/IEC 17024:2012 Requisitos generales para los organismos que realizan certificación de personas.

6. MIEMBROS DEL EQUIPO EVALUADOR

Los equipos de evaluación designados para llevar a cabo evaluaciones a los OEC u OEC-A, están conformados por uno o más de los siguientes perfiles:

- Evaluador líder
- Evaluador
- Experto técnico
- Evaluador técnico
- Observador
- Evaluador en entrenamiento
- Evaluador bajo supervisión
- Evaluador supervisor

Todo miembro designado como parte del equipo evaluador deberá haber cumplido previamente con el proceso de calificación y evaluación de su competencia, de acuerdo con los criterios y procedimientos establecidos por la DTA-IBMETRO.

La designación de los miembros del equipo evaluador será comunicada por el RT correspondiente.

7. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS MIEMBROS DEL EQUIPO EVALUADOR

Los equipos evaluadores están integrados por uno o más miembros que contribuyen con su competencia técnica en el proceso de evaluación. Las funciones hacen referencia a las actividades clave que ejecutan para llevar a cabo la evaluación, mientras que las responsabilidades corresponden a las tareas específicas asociadas al rol asignado.

7.1. Evaluador líder

La designación del evaluador líder tiene como objetivo: garantizar la conducción integral, ordenada y eficiente del proceso de evaluación, mediante la designación de un

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin el sello de control de documentos (de color rojo) se constituye en COPIA NO CONTROLADA y se debe consultar a la DTA para verificar su vigencia.

profesional responsable de coordinar al equipo evaluador, consolidar hallazgos, emitir juicios técnicos fundamentados y servir como enlace principal con el OEC u OEC-A. Bajo las siguientes funciones y responsabilidades.

Funciones	Responsabilidades
Liderar al equipo evaluador	Dirigir las reuniones de apertura y cierre, asegurando que se aborden todos los temas pertinentes. Convocar y facilitar reuniones internas con el equipo evaluador, el OEC u OEC-A y el RT, según se requiera, para asegurar un adecuado seguimiento del proceso. Crear y administrar un grupo de mensajería instantánea como WhatsApp que incluya a los miembros del equipo evaluador y al RT, con el objetivo de coordinar eficazmente el proceso y facilitar el intercambio de información clave y necesaria para la elaboración del plan de evaluación (DTA-FOR-024), el informe de identificación de hallazgos (DTA-FOR-012), el informe de evaluación (DTA-FOR-011), entre otros documentos relacionados. Representar a la DTA-IBMETRO ante el OEC u OEC-A, conforme a los lineamientos establecidos en los procedimientos aplicables al proceso de evaluación, incluyendo criterios de evaluación, reglamentos y demás disposiciones vigentes. Asegurar que el equipo evaluador analice de manera integral todos los elementos vinculados al objetivo y al alcance establecidos para la evaluación. Acompañar al experto técnico durante la testificación o designar a otro evaluador para esta tarea, según corresponda. Monitorear que los integrantes del equipo evaluador cumplan con las actividades asignadas, de acuerdo con lo establecido en el plan de evaluación. Asegurar que durante la evaluación se abordan aspectos clave como la testificación del personal planificado, la recopilación de informes o certificados relacionados, entre otros. En caso de ser convocado al comité de acreditación, deberá presentar al mismo, el informe de evaluación (DTA-FOR-011) correspondiente al proceso de evaluación, junto con la documentación pertinente al proceso de evaluación.
Coordinar actividades en la evaluación	Coordinar integralmente todas las actividades del equipo evaluador (incluyendo los horarios de la evaluación, testificaciones, reuniones y otras acciones relacionadas) en articulación con las partes involucradas. Contactar al OEC u OEC-A antes de la evaluación para confirmar la recepción y aprobación del plan de evaluación (DTA-FOR-024). Coordinar la logística de testificaciones fuera de las instalaciones del OEC u OEC-A, en caso de corresponder. Verificar la disponibilidad y uso correcto de los equipos de protección personal de los integrantes del equipo evaluador, en caso de corresponder. Coordinar las actividades destinadas a recabar las evidencias necesarias para

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin el sello de control de documentos (de color rojo) se constituye en COPIA NO CONTROLADA y se debe consultar a la DTA para verificar su vigencia.

Funciones	Responsabilidades
	verificar el cumplimiento de los requisitos. Mantener una comunicación constante y efectiva con el OEC u OEC-A durante todo el proceso de evaluación, a fin de asegurar la oportuna recepción y aprobación del plan de evaluación (DTA-FOR-024), recepción del plan de correcciones, acciones correctivas y seguimiento a no conformidades (DTA-FOR-173), envío de observaciones al PAC (DTA-FOR-173), cuando correspondan, así el envío y recepción del informe de evaluación (DTA-FOR-011). Coordinar las actividades logísticas necesarias cuando se requiera el desplazamiento de uno o más miembros del equipo evaluador entre ciudades/países/provincias (incluyendo fechas de viaje, horarios de llegada, transporte y demás aspectos relacionados), asegurando que la evaluación se lleve a cabo conforme a la planificación establecida y en cumplimiento de las horas asignadas para su ejecución. Contactar de manera inmediata al RT de la DTA-IBMETRO ante cualquier suceso ocurrido o potencial, que pueda afectar la ejecución del proceso de evaluación. Para las testificaciones de los esquemas de inspección/certificación o alguna actividad fuera de las instalaciones del OEC u OEC-A: - Contactar al OEC u OEC-A para fijar la fecha de la testificación, además del nombre y dirección de su cliente. - Preparar y realizar la visita de acuerdo a las directrices establecidas en los procedimientos correspondientes. - Coordinar la necesidad de equipos de protección personal necesarios para el desarrollo de las actividades.
Elaborar, revisar y entregar documentos de la evaluación	Realizar la revisión documental, utilizando el formulario de lista de verificación (DTA-FOR-142), según el esquema que corresponda. Elaborar y enviar al RT, el resultado de la revisión documental haciendo uso del formulario de conclusión de la revisión de la información documental (DTA-FOR-197). Elaborar con retroalimentación de los miembros del equipo evaluador, el plan de evaluación (DTA-FOR-024), y enviar al OEC u OEC-A con copia al RT. Elaborar el informe de hallazgos identificados utilizando el formulario (DTA-FOR-012), presentarlo durante la reunión de cierre. Gestionar la firma por parte del representante del OEC u OEC-A. Gestionar la firma del representante del OEC u OEC-A, en las designaciones del equipo evaluador (DTA-FOR-031) durante la reunión de cierre. Elaborar el informe de evaluación (DTA-FOR-011) una vez recibidas y analizadas las evidencias correspondientes, y enviarlo cuando se haya verificado que dichas evidencias son satisfactorias y suficientes para sustentar la recomendación para la toma de decisión. Revisar el PAC por medio del (DTA-FOR-173) y emitir la aceptación de las acciones

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin el sello de control de documentos (de color rojo) se constituye en COPIA NO CONTROLADA y se debe consultar a la DTA para verificar su vigencia.

Funciones	Responsabilidades
	propuestas, en función de los resultados de la revisión. Asegurar el uso de documentos vigentes en el proceso de evaluación; por ejemplo, criterios, formularios, normas, entre otros. Recabar y organizar toda la documentación generada durante el proceso de evaluación. Entregar la documentación generada durante el proceso de evaluación al RT, en formato editable y PDF. Los documentos que requieran firma deben ser enviados con las firmas correspondientes. La documentación a entregar incluye, pero no se limita a: ● Lista de verificación (DTA-FOR-142) ● Control de asistencia a reuniones de apertura y cierre (DTA-FOR-046) ● Informe de hallazgos identificados (DTA-FOR-012) ● Informe de evaluación (DTA-FOR-011) ● Plan de evaluación (DTA-FOR-024) ● Reportes técnicos elaborados por el experto técnico, según el esquema aplicable a la evaluación ● Designaciones de cada miembro del equipo evaluador (DTA-FOR-031), debidamente firmadas. ● plan de correcciones, acciones correctivas y seguimiento a no conformidades aceptado (DTA-FOR-173) ● Plan de acciones para los aspectos a mejorar, en formato del OEC u OEC-A ● Informes o certificados generados durante las testificaciones proporcionados por el OEC u OEC-A, cuando aplique ● Evidencias organizadas en carpetas, debidamente identificadas y correlacionadas según el número de las no conformidades. Toda la documentación debe ser entregada completa, legible, y en los formatos adecuados, y de acuerdo con los plazos establecidos para su revisión.
Asegurar la confidencialidad, actuar con ética e imparcialidad	Declarar oportunamente, durante la etapa previa de coordinación con el RT, cualquier conflicto de interés existente con el OEC u OEC-A. Contar con el compromiso de confidencialidad, imparcialidad, conflicto de intereses y ética (DTA-FOR-051) debidamente firmado y remitido a la DTA-IBMETRO, como requisito previo a cualquier coordinación o designación para participar en un proceso de evaluación. Eliminar de forma segura toda la documentación a la que se tuvo acceso una vez

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin el sello de control de documentos (de color rojo) se constituye en COPIA NO CONTROLADA y se debe consultar a la DTA para verificar su vigencia.

Funciones	Responsabilidades
	concluido el proceso de evaluación, garantizando la confidencialidad de la información. Entregar al RT toda la documentación física generada durante el proceso de evaluación, debidamente organizada y completa. Mantener en todo momento una conducta ética, imparcial y confidencial a lo largo de todas las etapas del proceso de evaluación.

7.2. Evaluador

La designación de un evaluador tiene como objetivo: contribuir al desarrollo del proceso de evaluación mediante el aporte de un profesional competente para realizar la verificación y revisión documental del cumplimiento de los requisitos aplicables dentro del alcance asignado, apoyando al evaluador líder, acompañar a expertos designados, recopilación de evidencias, identificación de hallazgos y elaboración del informe de evaluación, bajo las siguientes funciones y responsabilidades:

Funciones	Responsabilidades
Colaborar al evaluador líder, como parte del equipo evaluador	Acompañar a un experto técnico durante la testificación, en caso de ser designado para esa función, por el evaluador líder. Revisar que durante la evaluación se incluyan todos los aspectos clave, como la testificación de las personas planificadas, la recopilación de informes o certificados relacionados con las testificaciones, entre otros.
Coordinar actividades en la evaluación	Coordinar todas las actividades que le fueron asignadas por el evaluador líder.
Elaborar, revisar y entregar documentos de la evaluación	Apoyar en la elaboración del plan de evaluación (DTA-FOR-024). Apoyar en la revisión documental, utilizando el formulario de lista de verificación (DTA-FOR-142). Entregar por escrito al evaluador líder los hallazgos detectados, utilizando el formulario DTA-FOR-012, antes de la consolidación de los hallazgos realizada por el evaluador líder Apoyar en la elaboración del informe de evaluación (DTA-FOR-011), después de haber recibido las evidencias. Colaborar en la revisión del plan de correcciones, acciones correctivas y seguimiento a no conformidades (DTA-FOR-173). Bajo coordinación con el evaluador líder, realizar un seguimiento al PAC para la aceptación pertinente, sin sobrepasar, la tercera

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin el sello de control de documentos (de color rojo) se constituye en COPIA NO CONTROLADA y se debe consultar a la DTA para verificar su vigencia.

Funciones	Responsabilidades
	revisión. Asegurar el uso de documentos vigentes en el alcance de su participación en el proceso de evaluación, por ejemplo: criterios, formularios, normas, entre otros. Recabar y organizar toda la documentación de su participación, generada durante el proceso de evaluación. Entregar al evaluador líder toda la documentación generada en el marco de su participación durante el proceso de evaluación, en formato editable (.docx) y en formato PDF. Asegurar que toda la documentación (informes, hallazgos, PAC) sea entregada completa y a tiempo.
Asegurar la confidencialidad, actuar con ética e imparcialidad	Declarar oportunamente, durante la etapa previa de coordinación con el RT, cualquier conflicto de interés existente con el OEC u OEC-A. Contar con el compromiso de confidencialidad, imparcialidad, conflicto de intereses y ética (DTA-FOR-051) debidamente firmado y remitido a la DTA-IBMETRO, como requisito previo a cualquier coordinación o designación para participar en un proceso de evaluación. Eliminar de forma segura toda la documentación a la que se tuvo acceso una vez concluido el proceso de evaluación, garantizando la confidencialidad de la información. Entregar al evaluador líder toda la documentación física generada en su participación, durante el proceso de evaluación, debidamente organizada y completa. Mantener en todo momento una conducta ética, imparcial y confidencial a lo largo de todas las etapas del proceso de evaluación.

7.3. Experto técnico

El objetivo de designar un experto técnico es: aportar conocimientos especializados en áreas técnicas específicas relacionadas con el alcance de la evaluación, con el fin de apoyar al equipo evaluador en la interpretación de requisitos técnicos, el análisis de evidencia compleja y la validación de hallazgos, sin emitir juicios propios sobre el cumplimiento, bajo las siguientes funciones y responsabilidades:

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin el sello de control de documentos (de color rojo) se constituye en COPIA NO CONTROLADA y se debe consultar a la DTA para verificar su vigencia.

Funciones	Responsabilidades
Colaborar a un evaluador o evaluador líder en el proceso de evaluación.	Aportar en la elaboración del plan de evaluación (DTA-FOR-024) al evaluador líder. Recabar la información necesaria a solicitud del evaluador líder. Aportar criterios y sustentos técnicos al equipo de evaluación, sobre las actividades testificadas.
Testificar y elaborar reporte	Realizar la testificación, de acuerdo al plan de evaluación (DTA-FOR-024). Nota: Bajo ninguna circunstancia, el experto técnico puede clasificar hallazgos o definir el estado de acreditación del OEC u OEC-A. Recabar la información necesaria para la elaboración del reporte técnico, según el esquema que corresponda. Elaborar el reporte técnico correspondiente y presentarlo al evaluador líder **antes de la consolidación y redacción de los hallazgos**. El informe consolidado podrá ser entregado en un plazo máximo de cinco (5) días calendario contados a partir de la finalización de la evaluación. Sin embargo, cualquier observación que se vaya a incluir en el informe deberá haber sido presentada al evaluador líder **por escrito y de manera oportuna, antes de la redacción de los hallazgos**.
Aportar expertíz en el proceso de la evaluación	Revisar la información pertinente, a los requisitos técnicos de la norma de referencia y las normas técnicas del alcance testificado en el ámbito de su competencia, para aportar conocimiento específico durante el proceso de la evaluación, al evaluador líder. Apoyar al evaluador líder en la revisión del Plan de correcciones, acciones correctivas y seguimiento a no conformidades (DTA-FOR-173) correspondientes a las acciones referidas al ámbito de su competencia.
Mantener confidencialidad, comportamiento imparcial y ético	Declarar oportunamente, durante la etapa previa de coordinación con el RT, cualquier conflicto de interés existente con el OEC u OEC-A. Contar con el compromiso de confidencialidad, imparcialidad, conflicto de intereses y ética (DTA-FOR-051) debidamente firmado y remitido a la DTA-IBMETRO, como requisito previo a cualquier coordinación o designación para participar en un proceso de evaluación. Eliminar de forma segura toda la documentación a la que se tuvo acceso una vez concluido el proceso de evaluación, garantizando la confidencialidad de la información. Entregar al evaluador líder toda la documentación física generada

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin el sello de control de documentos (de color rojo) se constituye en COPIA NO CONTROLADA y se debe consultar a la DTA para verificar su vigencia.

Funciones	Responsabilidades
	durante el proceso de evaluación, debidamente organizada y completa. Mantener en todo momento una conducta ética, imparcial y confidencial a lo largo de todas las etapas del proceso de evaluación. No reproducir, divulgar, total o parcialmente, o hacer uso de cualquier información obtenida del OEC u OEC-A, del proceso de acreditación, o de cualquier dato al que se haya tenido acceso durante el desarrollo de dicho proceso, bajo ninguna circunstancia y por ningún medio, salvo autorización expresa de la DTA-IBMETRO.
Cumplimiento de rol de experto técnico	Participar en las actividades de testificación con el personal del OEC u OEC-A, sin emitir juicios que impliquen conformidad o no conformidad con los requisitos evaluados, dejando claramente establecido que la identificación y clasificación de hallazgos es responsabilidad exclusiva del evaluador líder. Comunicar cualquier aporte de evidencia, al evaluador o evaluador líder, para su respectivo análisis y clasificación. En caso de ser convocado para comités de acreditación o comités técnicos, revisar la documentación proporcionada, antes del desarrollo del comité.

7.4. Evaluador técnico

El objetivo de designar un evaluador técnico es: realizar la evaluación del cumplimiento de los requisitos aplicables dentro de un alcance específico, integrando criterios técnicos especializados y el análisis de evidencias, con el fin de emitir juicios fundamentados y apoyar técnicamente al equipo evaluador durante todo el proceso de evaluación.

Las funciones y responsabilidades asignadas, son las descritas en el punto de funciones y responsabilidades del evaluador y del experto técnico, en caso de ser designado como líder del equipo, las funciones y responsabilidades tendrán que obedecer a las descritas en el punto de funciones y responsabilidades del evaluador líder, complementariamente.

7.5. Evaluador en entrenamiento

El objetivo de designar un evaluador en entrenamiento es: facilitar el proceso de formación práctica de nuevos evaluadores, permitiéndoles familiarizarse con los procedimientos, metodologías y criterios del proceso evaluativo, asignando responsabilidades de ciertas actividades como parte de su desarrollo y preparación para asumir el rol de evaluador.

La persona en etapa de entrenamiento, puede realizar secuencialmente las siguientes actividades, no limitante:

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin el sello de control de documentos (de color rojo) se constituye en COPIA NO CONTROLADA y se debe consultar a la DTA para verificar su vigencia.

- Revisión documental;
- Revisión y apoyo en la elaboración del plan de evaluación;
- Evaluación de requisitos de la norma de referencia a utilizar en la evaluación y redacción de hallazgos de acuerdo a la designación del evaluador líder;
- Apoyo en la revisión del PAC.

Las actividades pueden realizarse separadamente en distintas evaluaciones, no necesariamente todas en una evaluación y en todas las ocasiones bajo la supervisión del evaluador líder.

Las funciones y responsabilidades del evaluador en entrenamiento son:

Funciones	Responsabilidades
Colaborar con el evaluador líder o evaluador durante el proceso de una evaluación	Participar en el proceso de evaluación, bajo el rol designado. Participar en reuniones internas con el OEC u OEC-A y RT, y colaborar al evaluador líder en dar seguimiento efectivo al proceso de evaluación, en caso de requerir. Participar en las comunicaciones del grupo de WhatsApp de los miembros del equipo evaluador y el RT, y apoyar al evaluador líder con la coordinación general del proceso de evaluación, así como optimizar la solicitud y el intercambio de información necesaria para la elaboración del plan de evaluación (DTA-FOR-024), el informe de identificación de hallazgos (DTA-FOR-012), el informe de evaluación (DTA-FOR-011), entre otros documentos relacionados. Colaborar en las tareas asignadas por evaluador líder, pudiendo ser algunas o todas las siguientes: 8. Revisión de la documentación del proceso de evaluación, analizar de manera integral todos los elementos vinculados al objetivo y al alcance establecidos para la evaluación. 9. Coordinación y preparación de la evaluación 10. Apoyo en la elaboración del plan de evaluación (DTA-FOR-024) 11. Recabar información para la elaboración del informe de hallazgos identificados (DTA-FOR-012) 12. Recabar información para la elaboración del informe de evaluación (DTA-FOR-011) 13. Evaluación de requisitos especificados por el evaluador

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin el sello de control de documentos (de color rojo) se constituye en COPIA NO CONTROLADA y se debe consultar a la DTA para verificar su vigencia.

Funciones	Responsabilidades
	líder, en el plan de evaluación utilizando las herramientas adecuadas 14. Redacción de hallazgos utilizando el formato (DTA-FOR-012) 15. Apoyar en la revisión del plan de correcciones, acciones correctivas y seguimiento a no conformidades (DTA-FOR-173) 16. Otras, que contemple el evaluador líder, como parte del proceso de formación
Asegurar la confidencialidad de la información y actuar bajo un comportamiento ético e imparcial	Declarar oportunamente, durante la etapa previa de coordinación con el RT, cualquier conflicto de interés existente con el OEC u OEC-A. Contar con el compromiso de confidencialidad, imparcialidad, conflicto de intereses y ética (DTA-FOR-051) debidamente firmado y remitido a la DTA-IBMETRO, como requisito previo a cualquier coordinación o designación para participar en un proceso de evaluación. Eliminar de forma segura toda la documentación a la que se tuvo acceso una vez concluido el proceso de evaluación, garantizando la confidencialidad de la información. Entregar al evaluador líder, toda la documentación física generada durante el proceso de evaluación, debidamente organizada y completa. Mantener en todo momento una conducta ética, imparcial y confidencial a lo largo de todas las etapas del proceso de evaluación. No reproducir, divulgar, total o parcialmente, o hacer uso de cualquier información obtenida del OEC u OEC-A, del proceso de acreditación, o de cualquier dato al que se haya tenido acceso durante el desarrollo de dicho proceso, bajo ninguna circunstancia y por ningún medio, salvo autorización expresa de la DTA-IBMETRO.
Cumplimiento de rol de evaluador en entrenamiento	Identificar hallazgos informando y consolidando la clasificación bajo la supervisión del evaluador líder (no tiene autoridad para tomar decisiones independientes sobre la conformidad). Conocer el alcance de su participación en los procesos de evaluación.

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin el sello de control de documentos (de color rojo) se constituye en COPIA NO CONTROLADA y se debe consultar a la DTA para verificar su vigencia.

7.6. Observador

El objetivo de designar un observador es: permitir que el profesional en formación adquiera experiencia directa y comprenda en profundidad las etapas, criterios y dinámicas del proceso de evaluación, a través de la observación estructurada de evaluaciones reales, sin intervenir ni influir en su desarrollo, como parte de su proceso de calificación para ejercer el rol de evaluador.

En casos muy necesarios, podrá emitir consultas, sugerencias o comentarios en las reuniones que se tengan entre el equipo evaluador y bajo la coordinación del evaluador líder.

Las funciones y responsabilidades para la designación son las siguientes:

Funciones	Responsabilidades
Acompañar y colaborar a un evaluador líder o evaluador durante un proceso de evaluación	Participar en el proceso de evaluación, bajo supervisión del evaluador líder. Efectuar las tareas que le fueron asignadas por el evaluador líder.
Asegurar la confidencialidad de la información, y actuar bajo un comportamiento, ético e imparcial	Declarar oportunamente, durante la etapa previa de coordinación con el RT, cualquier conflicto de interés existente con el OEC u OEC-A. Contar con el compromiso de confidencialidad, imparcialidad, conflicto de intereses y ética (DTA-FOR-051) debidamente firmado y remitido a la DTA-IBMETRO, como requisito previo a cualquier coordinación o designación para participar en un proceso de evaluación. Eliminar de forma segura toda la documentación a la que se tuvo acceso una vez concluido el proceso de evaluación, garantizando la confidencialidad de la información. Entregar al evaluador líder, toda la documentación física generada durante el proceso de evaluación, debidamente organizada y completa. Mantener en todo momento una conducta ética, imparcial y confidencial a lo largo de todas las etapas del proceso de evaluación. No reproducir, divulgar, total o parcialmente, o hacer uso de cualquier información obtenida del OEC u OEC-A, del proceso de acreditación, o de cualquier dato al que se haya tenido acceso durante el desarrollo de dicho proceso, bajo ninguna circunstancia y por ningún medio, salvo autorización expresa de la DTA-IBMETRO.

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin el sello de control de documentos (de color rojo) se constituye en COPIA NO CONTROLADA y se debe consultar a la DTA para verificar su vigencia.

Funciones	Responsabilidades
Cumplimiento de rol de evaluador supervisor	Conocer el alcance de su participación en el proceso de supervisión. Presenciar la evaluación como observador sin participar activamente ni influir en el desarrollo de la evaluación mediante la emisión de criterios, opiniones o valoraciones durante su realización, así también, no compartir observaciones ni comentarios con los evaluados ni con terceros ajenos al proceso de evaluación.

7.7. Evaluador bajo supervisión

El objetivo de designar un evaluador bajo supervisión es: brindar al profesional en proceso de calificación la oportunidad de aplicar los conocimientos y habilidades adquiridas en contextos reales de evaluación, bajo la observación y guía de un evaluador supervisor, con el fin de verificar su competencia técnica y metodológica antes de su designación formal como evaluador. Las responsabilidades y funciones son las descritas en la tabla de funciones y responsabilidades del evaluador líder, llevando a cabo estas actividades bajo la supervisión del evaluador supervisor designado.

7.8. Evaluador supervisor

El objetivo de designar un evaluador supervisor es: garantizar la correcta aplicación de los procesos de evaluación, mediante la supervisión directa del trabajo del evaluador bajo supervisión, proporcionando orientación, sin intervenir ni interferir en la evaluación, garantizando que se cumplan los procedimientos pertinentes para realizar la evaluación, antes de la entrega de resultados o informes finales.

El evaluador supervisor que es designado, debe ser parte del padrón de evaluadores de la DTA-IBMETRO con calificación de evaluador, con el fin de supervisar y validar el trabajo del evaluador bajo supervisión.

Las funciones y responsabilidades a cumplir son las siguientes:

Función	Responsabilidades
Supervisar a un evaluador bajo supervisión	Supervisar todas actividades (preparación de la evaluación, revisión de la documentación, elaboración y llenado de registros, entre otros) que realiza el evaluador bajo supervisión en el proceso de evaluación.
Cumplir con el rol de evaluador supervisor asignado	Cumplir con el rol asignado como evaluador supervisor. Mantener informado al RT sobre el desarrollo del proceso de supervisión y los resultados obtenidos. Proporcionar retroalimentación formativa y evaluar el desempeño de los evaluadores bajo su supervisión.

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin el sello de control de documentos (de color rojo) se constituye en COPIA NO CONTROLADA y se debe consultar a la DTA para verificar su vigencia.

	Presenciar la evaluación en calidad de evaluador supervisor, sin intervenir activamente ni influir en su desarrollo mediante la emisión de criterios, opiniones o valoraciones. Reservar observaciones o comentarios con los evaluados ni con terceros ajenos al proceso de supervisión. Asegurar que la retroalimentación al evaluador bajo supervisión se realice de forma individual y confidencial, sin la presencia de otros actores que puedan influir en el desarrollo o los resultados de la evaluación ajenos al proceso de evaluación
Asegurar la confidencialidad, actuar imparcial y ético	Declarar oportunamente, durante la etapa previa de coordinación con el RT, cualquier conflicto de interés existente con el OEC u OEC-A, o evaluador a supervisar. Contar con el compromiso de confidencialidad, imparcialidad, conflicto de intereses y ética (DTA-FOR-051) debidamente firmado y remitido a la DTA-IBMETRO, como requisito previo a cualquier coordinación o designación para participar en un proceso de supervisión. Eliminar de forma segura toda la documentación a la que se tuvo acceso una vez concluido el proceso de evaluación, garantizando la confidencialidad de la información. Entregar al RT, los registros generados durante el proceso de supervisión, debidamente organizados y completos. Mantener en todo momento una conducta ética, imparcial y confidencial a lo largo de todas las etapas del proceso de evaluación y supervisión. No reproducir, divulgar, total o parcialmente, o hacer uso de cualquier información obtenida del OEC u OEC-A, del proceso de acreditación, ni del evaluador supervisado o de cualquier dato al que se haya tenido acceso durante el desarrollo del proceso de evaluación y supervisión, bajo ninguna circunstancia y por ningún medio, salvo autorización expresa de la DTA-IBMETRO.

8. RESULTADOS ESPERADOS DEL EQUIPO EVALUADOR

El equipo evaluador de manera integral debe asegurar los siguientes aspectos:

8.1. En relación con la preparación de la evaluación

- Revisar toda la documentación del OEC u OEC-A enviada por la DTA- IBMETRO previamente a la evaluación e identificar conformidad o puntos de interés, que surjan, utilizando la herramienta del DTA-FOR-142.

- Emitir el informe de evaluación documental mediante el DTA-FOR-197, recomendando si procede o no la evaluación in situ o remota.

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin el sello de control de documentos (de color rojo) se constituye en COPIA NO CONTROLADA y se debe consultar a la DTA para verificar su vigencia.

8.2. En relación con el desarrollo de la evaluación

- Desarrollar las actividades de evaluación de acreditación de acuerdo al rol designado por la DTA-IBMETRO como parte del equipo evaluador.

- Acatar los procedimientos establecidos por la DTA-IBMETRO para la realización de evaluaciones de acreditación.

- Destinar a la evaluación el tiempo establecido según la programación. Para ello tendrá que planificar y organizar el trabajo, generando prioridades y centrándose en los asuntos de importancia.

- En toda comunicación por medios electrónicos con el OEC u OEC-A, debe ser de conocimiento del RT, es decir se lo debe incluir en copia.

- Desarrollar de manera protocolar la reunión de apertura y de cierre, según lo mencionado en el DTA-PR-001 mediante el uso del DTA-FOR-046, el evaluador líder debe hacer conocer al OEC u OEC-A lo mencionado en el formulario.

- Actuar de manera diplomática para desarrollar el proceso de evaluación con educación y cortesía, sin crear conflictos o tensión con los OEC u OEC-A, con el equipo evaluador o con la DTA-IBMETRO.

- En situaciones de tensión que puedan surgir durante la evaluación, es fundamental mantener la actitud calmada.

- Durante la evaluación se debe verificar la veracidad de la documentación brindada por el OEC u OEC-A y revisada durante el proceso de preparación de la evaluación mediante el llenado del DTA-FOR-142.

- La recopilación de la información durante la evaluación debe ser a través de entrevistas eficaces, puede solicitar documentación o registros si lo ve necesario y son parte del proceso de evaluación, si el OEC u OEC-A no quiere brindar información o documentación el evaluador debe informar al RT.

- Es importante reconocer que los miembros del OEC u OEC-A pueden verse sometidos a presiones durante la realización de la evaluación, por lo que el equipo evaluador deberá fomentar una atmósfera de confianza.

- Emitir juicios únicamente basados en evidencias objetivas y no apreciaciones personales, sin ir más allá del alcance de la acreditación. No se debe emitir juicios personales sobre los productos o servicios de la empresa.

- No se debe efectuar, en ningún caso, recomendaciones personales.

- Es importante mostrar respeto y dedicación para comprender los principales aspectos relacionados con la cultura y los principios del OEC u OEC-A.

- No realizar otras actividades o estar pendiente de otros asuntos durante la evaluación. En particular, no hacer uso durante la evaluación del teléfono celular.

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin el sello de control de documentos (de color rojo) se constituye en COPIA NO CONTROLADA y se debe consultar a la DTA para verificar su vigencia.

No obstante, cuando por circunstancias excepcionales deba estar pendiente de alguna llamada, informar de ello con antelación al OEC u OEC-A.

- Actuar con transparencia e informar puntualmente los hallazgos detectados durante la evaluación, asegurando el buen entendimiento del evaluado.

- No realizar en ningún caso, juicios relativos a la decisión de acreditación ya que es responsabilidad exclusiva de la DTA-IBMETRO.

- Al elaborar los informes, redactar de forma neutral y objetiva tanto las fortalezas como los hallazgos (no conformidades y aspectos a mejorar) y las conclusiones de la evaluación.

- La identificación de no conformidades se debe realizar exclusivamente con base en el incumplimiento de los criterios de evaluación establecidos, los cuales incluyen la norma de aplicación, los criterios de la DTA-IBMETRO, reglamentos aplicables a la evaluación, y otros criterios previamente definidos en el plan de evaluación. En consecuencia, no se permitirá la identificación de no conformidades basadas únicamente en documentos internos del OEC u OEC-A, ya que no forman parte de los criterios de evaluación.

- En caso de identificar incumplimiento en un documento interno del OEC u OEC-A que potencialmente conlleve a una no conformidad, se deberá establecer una relación directa con un requisito específico de los criterios de evaluación. Por lo que, se deberá considerar dicho documento interno como evidencia del incumplimiento.

- Es fundamental destacar que el objetivo principal de la evaluación es verificar el cumplimiento de los criterios de evaluación establecidos, y, por consiguiente, todas las no conformidades identificadas deberán estar fundamentadas en relación a dichos criterios.

- Los miembros del equipo evaluador deben respetar, cumplir con los roles designados por la DTA-IBMETRO no deben ser modificado antes o durante la ejecución de la evaluación. Esto se establece con el fin de garantizar la consistencia, la integridad y la objetividad en la evaluación. El equipo evaluador debe cumplir estrictamente con las funciones previamente notificadas al OEC u OEC-A y asignadas al equipo evaluador.

8.3. En relación con la toma de decisión

- Participar cuando se requiera su presencia en las reuniones de los comités técnicos o de acreditación de la DTA-IBMETRO.

- Mantener en todo momento la independencia de juicio en relación con el OEC u OEC-A, para ello no tener conflicto de interés; en caso de existir, comunicar a la DTA-IBMETRO de manera inmediata para tomar las acciones correspondientes.

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin el sello de control de documentos (de color rojo) se constituye en COPIA NO CONTROLADA y se debe consultar a la DTA para verificar su vigencia.

9. COMPROMISOS

Los compromisos mencionados a continuación son comprendidos y aceptados por los miembros de los equipos evaluadores al momento de firmarlos, y son considerados como acuerdos legalmente ejecutables.

9.1. En relación con la confidencialidad

Cada miembro del equipo evaluador debe revisar, comprender y firmar el DTA-FOR-051 “compromiso de confidencialidad, imparcialidad, conflicto de interés y ética”. Ello conlleva guardar estrictamente confidencialidad respecto a toda la información que pudiera tener acceso sobre las actividades de evaluación y documentación relacionada a la DTA-IBMETRO.

9.2. En relación con la independencia, imparcialidad e integridad

Uno de los principios fundamentales de la DTA-IBMETRO es garantizar su absoluta independencia respecto a las organizaciones que evalúa lo cual incluye a los equipos de evaluación seleccionados. Además, para asegurar el correcto funcionamiento del sistema de acreditación, es esencial que todo el proceso de evaluación se lleve a cabo con total imparcialidad e integridad. Por esta razón, todos los evaluadores y expertos de la DTA-IBMETRO deben cumplir con los siguientes principios:

- Declarar cualquier conflicto de interés que imposibilite su participación como parte del equipo evaluador, o como parte en un comité de acreditación, respecto al OEC u OEC-A en cuestión.

- Aceptar solamente aquellas designaciones que pueda llevar a cabo de manera competente y profesional, en el marco de sus competencias. Por ello el evaluador debe valorar su capacidad antes de aceptar una designación, teniendo en cuenta todos los factores que le afectan (disponibilidad de tiempo, capacidad, competencia, conocimientos e imparcialidad).

- Cumplir en todo momento con los lineamientos de imparcialidad, confidencialidad, conflicto de intereses e integridad DTA-RE-004.

Durante la evaluación, el equipo evaluador respetará las siguientes reglas de comportamiento:

- No ofrecer, aceptar o proporcionar asesoramientos o formación específicos para el desarrollo y la implementación del sistema de gestión, los procedimientos operativos y/o competencia de un OEC u OEC-A, ni ninguna otra actividad relacionada.

- Evitar la exposición de opiniones personales.

- Evitar involucrarse en problemas internos de la organización.

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin el sello de control de documentos (de color rojo) se constituye en COPIA NO CONTROLADA y se debe consultar a la DTA para verificar su vigencia.

10. SANCIONES

En caso de que el evaluador, evaluador líder, experto técnico, evaluador técnico, evaluador en entrenamiento, observador o evaluador supervisor, incumpla con lo mencionado en el presente documento, conlleva a una sanción, como ser:

Causales	Sanción
● Faltas leves en el proceso de evaluación. ● Se detectan errores menores que no afectan gravemente la calidad del proceso. ● Incumplimiento ocasional en tiempos de entrega o asistencia a reuniones ● Emitir juicios personales en contra de ninguna empresa, organismo, laboratorio, proveedor de servicios, etc. ● Emitir juicios personales, preferencia política, religiosa o de alguna tendencia fanática que pueda ocasionar un ambiente poco favorable para la realización de la evaluación. ● Efectuar recomendaciones personales.	Llamada de atención verbal o escrita.
● Reincidencia en faltas leves. ● Se presentan omisiones importantes que afectan la calidad del proceso de evaluación. ● Se evidencia falta de colaboración, respeto o comunicación con el equipo. ● Realizar otras actividades o estar pendiente de otros asuntos durante la evaluación. ● Hacer mención a la condición de evaluador o experto técnico calificado por la DTA-IBMETRO en la publicidad de cualquier actividad ajenas a las evaluaciones asignadas, esto incluye tarjetas personales, anuncios en redes sociales, y propaganda de actividades personales (cursos, talleres, etc.) que dé a entender que actúan en nombre de la DTA- IBMETRO, esto pudiera entenderse como publicidad engañosa. ● Entregar al personal del OEC u OEC-A evaluada tarjetas personales, hojas de vida o propaganda de la empresa en la que trabaje. ● Brindar información de sus servicios de capacitación, auditorías internas, asesoría o consultoría durante la realización de la evaluación o posteriores durante la ejecución de todo el proceso evaluación es decir actividades posteriores con la revisión del PAC y otros.	Amonestación formal escrita.
● Incumplimiento de los lineamientos respecto a ética o confidencialidad. ● Se identifica negligencia en el proceso evaluador, comprometiendo la validez o confiabilidad del informe.	Suspensión temporal del padrón de evaluadores por el lapso de **1 (un) año**, no pudiendo ser seleccionado a evaluaciones, comités y participar en actividades de capacitación o jornadas de homogeneización organizadas por

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin el sello de control de documentos (de color rojo) se constituye en COPIA NO CONTROLADA y se debe consultar a la DTA para verificar su vigencia.

● No entregar los reportes técnicos o informes de evaluación. ● Realizar u ofertar actividades de asesoría, auditoría, capacitación u otros similares para el OEC U OEC-A, en un plazo inferior de **UN (1) año** a partir de la finalización del proceso de evaluación.	la DTA-IBMETRO en el plazo mencionado.

De ser necesario se iniciará un proceso legal de acuerdo a la gravedad de la infracción.

Nota: Toda sanción debe estar documentada y el evaluador debe tener derecho a presentar descargos.

11. FORMULARIOS ASOCIADOS

Los formularios mencionados en el contenido del presente manual.

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin el sello de control de documentos (de color rojo) se constituye en COPIA NO CONTROLADA y se debe consultar a la DTA para verificar su vigencia.

ANEXO 1 - GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA EVALUADORES Y EXPERTOS TÉCNICOS DE LA DIRECCIÓN TÉCNICA DE ACREDITACIÓN

1. Propósito de la guía

Esta guía tiene como objetivo establecer un marco de referencia para las buenas prácticas en la evaluación y el desempeño de los expertos técnicos y evaluadores dentro la DTA-IBMETRO. Su finalidad es asegurar la consistencia, la objetividad, la imparcialidad y calidad en todos los procesos de evaluación, garantizando así a la credibilidad y la confianza en el sistema de acreditación.

2. Alance

Estos lineamientos están dirigidos a:

- Evaluadores en formación
- Evaluadores
- Expertos técnicos
- Personal involucrado en los procesos de acreditación.

3. Principios fundamentales de la evaluación

Se espera que todo evaluador y experto técnico se adhiera a los siguientes principios:

- Objetividad e Imparcialidad: Realizar las evaluaciones de manera justa, sin prejuicios ni conflictos de interés, basándose únicamente en la evidencia objetiva, declarando cualquier potencial conflicto de interés.
- Confidencialidad: Proteger la información sensible obtenida durante el proceso de evaluación, utilizándola solo para los fines de la acreditación.
- Competencia: Poseer y mantener el conocimiento técnico y las habilidades necesarias para llevar a cabo las evaluaciones de manera efectiva.
- Profesionalismo: Actuar con integridad, respeto y ética en todo momento, manteniendo una conducta ejemplar.
- Transparencia: Asegurar que los procesos y criterios de evaluación sean claros y comprensibles para todas las partes involucradas.

4. Áreas clave de competencia y conocimiento

Las siguientes áreas representan las competencias esenciales que todo evaluador y experto técnico debe dominar.

4.1. Habilidades de comunicación

- Claridad Verbal: Capacidad para expresar ideas, instrucciones y hallazgos de manera concisa, precisa y comprensible, evitando ambigüedades. Esto incluye la habilidad para adaptar el lenguaje al público y asegurar que el mensaje sea recibido y entendido correctamente.

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin el sello de control de documentos (de color rojo) se constituye en COPIA NO CONTROLADA y se debe consultar a la DTA para verificar su vigencia.

- Empatía: Habilidad para comprender y compartir los sentimientos de los demás, mostrando consideración y respeto. En el contexto de la evaluación, implica la capacidad de establecer una relación de confianza con el evaluado, facilitando un ambiente de comunicación abierto y constructivo.

4.2. Comunicación escrita

- Claridad y Precisión: Capacidad para redactar informes, hallazgos y comunicaciones escritas de forma clara, concisa, lógica y sin errores. Esto incluye el uso de un lenguaje técnico apropiado y la presentación de la información de manera estructurada y fácilmente comprensible.

4.3. Comunicación organizacional

Inicio de Evaluación: Habilidad para conducir la reunión de apertura de una evaluación de manera efectiva, presentando el propósito, alcance, metodología y expectativas de forma clara y profesional, estableciendo un tono colaborativo desde el inicio.

4.4. Comunicación Intercultural

4.5. Habilidades interpersonales

Escucha Activa: Capacidad para prestar atención plena a lo que se dice (y lo que no se dice), comprendiendo el mensaje completo, haciendo preguntas clarificadoras y proporcionando retroalimentación que demuestre comprensión.

4.6. Resolución de conflictos

Comunicación en la Resolución de Conflictos: Habilidad para identificar, abordar y resolver desacuerdos o tensiones de manera constructiva, utilizando la comunicación efectiva para mediar y encontrar soluciones mutuamente aceptables.

4.7. Comportamiento profesional

Respeto: Mantener una actitud de respeto hacia todas las personas involucradas en el proceso de evaluación, incluyendo colegas, evaluados y personal del organismo de acreditación, independientemente de su posición o punto de vista.

4.8. Gestión del tiempo

Comunicación Eficaz en la Gestión del Tiempo: Habilidad para comunicar de manera efectiva los plazos, las expectativas y los avances en relación con la gestión del tiempo de la evaluación, asegurando que todas las partes estén informadas y que los objetivos se cumplan de manera eficiente.

4.9. Comunicación en la reunión de cierre

Reunión de Cierre: Habilidad para conducir la reunión de cierre de una evaluación de

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin el sello de control de documentos (de color rojo) se constituye en COPIA NO CONTROLADA y se debe consultar a la DTA para verificar su vigencia.

manera efectiva, presentando los hallazgos de forma clara, objetiva, respondiendo a preguntas y asegurando que se comprendan los próximos pasos.

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin el sello de control de documentos (de color rojo) se constituye en COPIA NO CONTROLADA y se debe consultar a la DTA para verificar su vigencia.

ANEXO 2 - GUÍA DE REDACCIÓN DE HALLAZGOS: NO CONFORMIDADES Y ASPECTOS A MEJORAR

La redacción efectiva de una no conformidad es crucial en cualquier proceso de evaluación. Requiere precisión, objetividad y una vinculación clara con los requisitos aplicables. A continuación, se detallan los elementos clave y la metodología para redactar no conformidades de manera adecuada, garantizando que la evidencia sea sólida y la descripción concisa.

1. Requisitos para la evidencia de no conformidades

La base de una no conformidad es la **evidencia adecuada**. Sin evidencia suficiente y relevante, la no conformidad carece de sustento.

- Cantidad de evidencia suficiente: Es fundamental que los registros presentados como evidencia cumplan con la cantidad necesaria para respaldar la no conformidad. Para determinar la cantidad de registros no conformes que constituyen una muestra suficiente, se puede consultar la Tabla C2 del documento DTA-PR-01 de la DTA. Esta guía asegura que la muestra sea representativa y que la deficiencia no sea un caso aislado.
- Vinculación con Requisitos Aplicables: Toda evidencia debe estar directamente vinculada a un requisito específico de la norma evaluada o a los criterios del esquema evaluador. Por ejemplo, en una auditoría, la evidencia de una no conformidad podría vincularse a la norma ISO/IEC 17025 o a un documento normativo interno como el DTA-CRI-12. Esta vinculación es esencial para demostrar que el incumplimiento se refiere a una obligación establecida.

2. Estructura y redacción de la no conformidad

La no conformidad se debe redactar de forma clara, concisa y sin ambigüedades, siempre enfocándose en la negación del requisito incumplido.

- Negación del requisito: La no conformidad debe formularse utilizando la negación del requisito. Esto significa que se describe lo que el organismo no está haciendo o no está cumpliendo, en contraste con lo que debería hacer según la norma o criterio.
- Uso de especificaciones (cuando no hay incumplimiento total): Cuando la evidencia no muestra un incumplimiento en la totalidad de los registros o situaciones, es crucial utilizar especificaciones o calificadores para reflejar la realidad del hallazgo. Por ejemplo, si el requisito es que el organismo debe conservar todos los registros de competencia del personal, y de una muestra de 3 expedientes, se encontró que 3 registros de un expediente y 2 de otro no estaban completos, la no conformidad no debe indicar que no se conserva *ningún* registro. En su lugar, la redacción correcta sería: "El organismo no conserva en todos los casos los registros de competencia del personal". Esto especifica que el incumplimiento no es absoluto, sino parcial.
- Evitar detalles irrelevantes: La redacción de la no conformidad debe limitarse estrictamente al incumplimiento del requisito. No se deben incluir detalles o

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin el sello de control de documentos (de color rojo) se constituye en COPIA NO CONTROLADA y se debe consultar a la DTA para verificar su vigencia.

información que estén fuera del alcance del requisito o que no contribuyan directamente a la descripción de la deficiencia.

3. Redacción de la evidencia

La sección de evidencia es donde se detalla lo que fue observado o encontrado durante la auditoría, proporcionando el respaldo fáctico a la no conformidad.

- Relato de lo evidenciado: La evidencia debe relatar de forma objetiva lo constatado. Se deben incluir detalles específicos sobre los registros, procesos o situaciones revisadas. Por ejemplo:
  - "Durante la revisión de los expedientes del responsable de calidad, del jefe de certificación y el auditor N° 133, se constató que el organismo no conservó los registros de evaluación de la competencia del jefe de certificación (habilidades y conocimientos en la norma ISO 9001, conocimientos de requisitos de certificación).
  - Para el caso del auditor N° 133, no se conservaron los registros de competencia en ISO 19011 y en ISO 9001. Estos son registros obligatorios de acuerdo con su procedimiento interno PROC-PERSONAL."

- **Inclusión de contexto relevante (opcional pero útil para incluir en la sección de evidencia):** En algunos casos, puede ser útil incluir un breve contexto que ayude a comprender el hallazgo, como la causa percibida o la justificación dada por el personal. Esta información o contexto no debe ser incluida en la redacción de la No conformidad, sino debe ser incluida en la descripción de la evidencia. Por ejemplo:
  - "En la entrevista con el responsable de calidad indicó que los registros estaban en proceso de actualización y no se habían conservado, pensando que iban a ser reemplazados."
  - Este tipo de información, aunque no es parte directa de la no conformidad, puede ser relevante para la comprensión y la posterior corrección.

Al seguir estos lineamientos, se asegura que las no conformidades sean claras, precisas, basadas en evidencia sólida y directamente vinculadas a los requisitos aplicables, facilitando así su comprensión y la implementación de acciones correctivas efectivas.

Redacción de Aspectos a Mejorar

Identificar y redactar aspectos a mejorar es una parte crucial de cualquier evaluación. A diferencia de las no conformidades, un aspecto a mejorar se refiere a un requisito que actualmente se cumple, pero que posee un potencial de convertirse en una no conformidad si no se aborda a tiempo. Es fundamental que estos puntos no impliquen un incumplimiento actual ni contengan recomendaciones. La redacción debe centrarse en el cumplimiento actual y señalar el hecho que podría generar el potencial incumplimiento.

Principios clave para la redacción de aspectos a mejorar

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin el sello de control de documentos (de color rojo) se constituye en COPIA NO CONTROLADA y se debe consultar a la DTA para verificar su vigencia.

- **No es una No Conformidad:** El requisito en cuestión se está cumpliendo en el momento de la evaluación.

- **Potencial de No Conformidad:** Existe una situación o una falta de acción que, de prolongarse, podría llevar a un incumplimiento futuro.

- **Evitar recomendaciones:** La redacción debe ser descriptiva del hecho observado, no prescriptiva sobre cómo solucionarlo.

- **Inicio con el cumplimiento:** Es útil comenzar la redacción afirmando el cumplimiento actual del requisito, para luego introducir el "hecho veraz" que representa el riesgo.

Ejemplos de Aspectos a Mejorar

A continuación se puede revisar la redacción de aspectos a mejorar:

Ejemplo 1: Gestión de la Competencia del Personal

- **Incorrecto (Recomendación):** "El organismo debería implementar un sistema de seguimiento más robusto para las certificaciones del personal auditor."

- **Incorrecto (mala clasificación de aspecto a mejorar, cuando en realidad en una no conformidad):** "El organismo no ha realizado la recertificación de las competencias del auditor X, quien participó en una auditoría sin contar con la recertificación."

- **Correcto:** "El personal auditor mantiene sus certificaciones de competencia vigentes según el procedimiento interno, Sin embargo, se observa que la recertificación de las competencias del Auditor X vence en 15 días, y tiene programadas auditorías en 20 días, a la fecha de la evaluación, no se ha evidenciado el inicio del proceso de renovación o la planificación de las capacitaciones requeridas para su mantenimiento como auditor con calificación vigente."

Ejemplo 2: Revisión por la Dirección

- **Incorrecto (Recomendación):** "El organismo debería asegurar que la revisión por la dirección aborde todos los puntos de la norma 17021-1."

- **Incorrecto (mala clasificación de aspecto a mejorar, cuando en realidad es una no conformidad):** "La revisión por la dirección del año 2024 no incluyó la evaluación del desempeño de los procesos de certificación."

- **Correcto:** "La revisión por la dirección del año 2024 se llevó a cabo según lo planificado y abordó los puntos clave requeridos. No obstante, se constata que la revisión anual ha sido pospuesta en dos ocasiones consecutivas este año, lo cual podría impactar la oportuna identificación de tendencias y la toma de decisiones estratégicas, a pesar de que la revisión aún se encuentra dentro del plazo límite para su realización."

Ejemplo 3: Gestión de Quejas y Apelaciones

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin el sello de control de documentos (de color rojo) se constituye en COPIA NO CONTROLADA y se debe consultar a la DTA para verificar su vigencia.

- **Incorrecto (Recomendación):** "El organismo debería implementar un plazo más corto para la resolución de quejas."

- **Incorrecto (mala clasificación de aspecto a mejorar, cuando en realidad es una no conformidad):** "La queja con ID 2025-001 excede el plazo establecido en el procedimiento, para su resolución."

- **Correcto:** "El organismo gestiona adecuadamente las quejas y apelaciones recibidas, registrándolas y asignando responsables. No obstante, se ha identificado un aumento del 20% en el tiempo promedio de resolución de las últimas cinco quejas, acercándose al límite establecido en el procedimiento para su tratamiento

Al aplicar estos principios y ejemplos, los organismos de certificación podrán documentar de manera efectiva los aspectos a mejorar, fomentando una cultura de mejora continua y prevención de futuros incumplimientos.

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin el sello de control de documentos (de color rojo) se constituye en COPIA NO CONTROLADA y se debe consultar a la DTA para verificar su vigencia.

Apéndice A: Historial de revisiones del documento

Fecha	***Versión***	***Descripción***
2020-01-14	*1*	● *Anula y reemplaza el manual DTA-MET-01* ● *Se cambió al nuevo de formato de la DTA* ● *Se añadió el subtítulo de consideraciones generales para reuniones* ● *Se añadió en el alcance "En este sentido, este manual debe considerarse como una guía de los procesos de evaluación y comportamiento que debe ser seguida por los equipos evaluadores de la DTA en el desarrollo de su trabajo".*
2022-11-07	*2*	● *Revisión de objeto y responsabilidad* ● *Revisión de las definiciones* ● *Se añadió la definición de evaluador en entrenamiento y observador.* ● *En el apartado 7.1 se añade "Declarar cualquier conflicto de intereses que imposibilite su participación como parte del equipo evaluador. Revisar toda la documentación aportada por el OEC previamente a la evaluación y anticipar posibles problemas que surjan en ella. Emitir el informe de evaluación documental, recomendar si procede la evaluación in situ o remota."* ● *En el apartado 7.2 se añade "El evaluador líder en coordinación con los distintos miembros del equipo evaluador, debe elaborar el plan de evaluación y enviarlo al OEC en los plazos establecidos, buscando su aprobación. El mismo debe describir las técnicas de evaluación a emplear, tales como ser:* *- evaluación in situ* *- evaluación remota* *- testificación* *- revisión de documentos* *- revisión de archivos* *- auditorías de medición* *- revisión del desempeño en ensayos de aptitud y otras comparaciones interlaboratorios* *- auditorías de validación* *- visitas no anunciadas* *- entrevistas"* ● *Se añadió en el apartado 7.4 "No ofrecer sus servicios de capacitación ni consultoría."* ● *Se revisó el apartado 8.1.1.* ● *Se añadió el subtítulo 8.4 evaluador en entrenamiento, 8.5 observador.* ● *Se añadió el inciso h) en el apartado 9.3.* ● *Se añadió el apartado 10 de formularios asociados.* ● *Se añadió una nota en el apartado 8.1.1.* ● *Se añade el apartado de sanciones.*

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin el sello de control de documentos (de color rojo) se constituye en COPIA NO CONTROLADA y se debe consultar a la DTA para verificar su vigencia.

Fecha	***Versión***	***Descripción***
2022-12-27	*3*	● *Se revisó las definiciones* ● *Se revisó las técnicas de evaluación* ● *Se cambio el número de días de la revisión del PAC* ● *Se añadió el plazo de entrega del informe de evaluación* ● *En el apartado 8.2.1 se añade que el líder debe presentar el informe técnico según corresponda al esquema.* ● *Se revisaron las actividades de la reunión de apertura y cierre.*
2023-02-17	*4*	● *Se revisó el objeto* ● *Se añadió en el apartado 8.1.1 "Presentar el trámite ante el Comité de Acreditación o al RT para la toma de decisión, en los casos que así la DTA requiera."* ● *Se revisó las responsabilidades del experto técnico* ● *Se revisó la clasificación de los hallazgos.*
2023-06-09	*5*	● *Se mejoró el objetivo* ● *Se revisó las definiciones* ● *Se mejoró la redacción del manual* ● *Se añade a todo el documento OEC-A* ● *Se añadió en el apartado 7.1 "y proceder de acuerdo al procedimiento DTA-PR-001 Proceso de acreditación de Organismos de Evaluación de la Conformidad".* ● *Se añadió en el apartado 7.2 "El evaluador líder en coordinación con los distintos miembros del equipo evaluador, debe elaborar el plan de evaluación y enviarlo al RT para su revisión y recién enviar al OEC u OEC-A en los plazos establecidos"* ● *Se añadió en el apartado 7.2 "La identificación de no conformidades se debe realizar exclusivamente con base en el incumplimiento de los criterios de evaluación establecidos, los cuales incluyen la norma de aplicación, los criterios de la DTA, reglamentos aplicables a la evaluación, y otros criterios previamente definidos en el plan de evaluación. En consecuencia, no se permitirá la identificación de no conformidades basadas únicamente en documentos internos del OEC u OEC-A, ya que no forman parte de los criterios de evaluación.* *No obstante, en caso de identificar incumplimiento en un documento interno del OEC u OEC-A que potencialmente conlleva a una no conformidad, se deberá establecer una relación directa con un requisito específico de los criterios de evaluación. Solo en esta situación, se permitirá considerar dicho documento interno como evidencia del incumplimiento y, por ende, como parte de la no conformidad identificada.* *Es fundamental destacar que el objetivo principal de la evaluación es verificar el cumplimiento de los criterios de evaluación establecidos, y, por consiguiente, todas las no conformidades identificadas deberán estar debidamente fundamentadas en relación a dichos criterios.* ● *Se añadió en el apartado 7.2 "Los miembros del equipo evaluador deben respetar los roles designados por la DTA*

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin el sello de control de documentos (de color rojo) se constituye en COPIA NO CONTROLADA y se debe consultar a la DTA para verificar su vigencia.

Fecha	***Versión***	***Descripción***
		para la evaluación y no se les permitirá modificarlos durante la ejecución del proceso. Esto se establece con el fin de garantizar la consistencia, la integridad y la objetividad en la evaluación. El equipo evaluador debe cumplir estrictamente con las funciones previamente notificadas al OEC y asignadas al equipo evaluador. *Además, se garantizará que las designaciones se cumplan considerando la competencia técnica de cada miembro del equipo evaluador. El organismo de acreditación llevará a cabo un proceso de selección y designación riguroso, evaluando la experiencia, los conocimientos y las habilidades de los evaluadores en relación con los requisitos específicos de la evaluación.* ● *Se añade en el apartado 7.4 "Considerar y cumplir en todo momento el reglamento de imparcialidad, confidencialidad, conflicto de intereses e integridad DTA-RE-004."* ● *Se mejoró las responsabilidades de los miembros del equipo* ● *Se elimina el apartado de consideraciones generales para las reuniones.*
2024-03-1	*6*	● *Se elimina el apartado de responsabilidades* ● *Se mejoró las de descripciones del documento y se actualizaron plazos definidos con el DTA-PR-001*
2025-03-20	*7*	● *Se mejora la redacción y orden del documento* ● *Actualización de las definiciones* ● *Se mejoró el punto de sanciones* ● *Se reestructuraron y consolidaron las funciones y responsabilidades correspondientes a cada rol, mejorando su redacción.* ● *En el acápite 7 se incorporó el objetivo específico de cada rol* ● *Se modificó el alcance y objeto del documento.*
2025-07-16	*8*	● *Se añadió Anexo 1* ● *Se añadió Anexo 2*

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin el sello de control de documentos (de color rojo) se constituye en COPIA NO CONTROLADA y se debe consultar a la DTA para verificar su vigencia.