



Organización de Aviación Civil Internacional

GRUPO REGIONAL DE PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN CAR/SAM (GREPECAS)

Subgrupo de Gestión de Información Aeronáutica

Tercera Reunión del Grupo de Tarea Gestión de Calidad en la Gestión de la Información Aeronáutica (QM/TF/3)

Antigua, Guatemala, 06 al 10 de agosto de 2007

QM/TF/3-NE/06

27/07/07

**Cuestión 4 del
Orden del Día:**

Revisión de los mecanismos y acciones de Auditorías de la Calidad realizadas por los Estados/Territorios y Organizaciones Internacionales CAR/SAM.

**SELECCIÓN DEL EQUIPO AUDITOR, COMPETENCIA Y
EVALUACIÓN DE LOS AUDITORES**

(Nota presentada por el Relator)

RESUMEN

Esta Nota de Estudio presenta a la Reunión orientaciones que proporciona la Norma ISO 19011:2002, para la selección del Equipo Auditor, así como sobre la competencia y la evaluación de los Auditores.

Referencias:

- Norma ISO 19011:2002 – Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental.

1. Introducción

1.1 La Norma ISO 19011 constituye el primer esfuerzo de colaboración entre dos comunidades de ISO: *calidad* y *medio ambiente*. El objetivo fue elaborar una norma integrada que fuera común para ambas disciplinas. De esta manera la Norma ISO 19011 reemplazó a las Normas ISO 10011 partes 1, 2 y 3, así como a las ISO 14010, 14011 y 14012, facilitando a los usuarios la consulta y uso de estas normas en una perspectiva más amplia.

1.2 La nueva Norma ISO 19011 proporciona una guía para que las organizaciones y los auditores entiendan el enfoque de las auditorías de sistemas de gestión, elaboren y gestionen el programa de auditorías y busquen la mejora en el desempeño de los auditores a través del desarrollo de su competencia.

1.3 La Norma contiene opciones relativas a métodos de auditoría y competencias de los auditores, pero el contenido no es mandatorio. La directriz tiene la intención de ser flexible y la aplicación puede diferir de acuerdo al tamaño, naturaleza y complejidad de la organización a ser auditada.

2. Discusión

2.1 Los Sistemas de Gestión de la Calidad que utilizan ISO 9001:2000, requieren de un nuevo enfoque para ser auditado, en el cual se oriente el trabajo de auditoría hacia la eficacia de la

organización, más que al simple cumplimiento de requisitos. Esto demanda un mayor y mejor esfuerzo por parte de los auditores.

2.2 La calidad de las auditorías depende en gran medida de la competencia de los auditores y de la conformación del equipo de auditores. Esta norma da un nuevo énfasis en la importancia de la competencia del individuo y del equipo auditor.

2.3 *Selección del Equipo Auditor*

2.3.1 Cuando una auditoría se considere viable, es decir, se cuenta con la información suficiente y apropiada, existe cooperación por parte del auditado y el tiempo y recursos adecuados, se debería seleccionar un Equipo Auditor teniendo en cuenta la competencia necesaria para lograr los objetivos de la auditoría.

2.3.2 En el momento de decidir el tamaño y la composición del Equipo Auditor, se deberían considerar algunos aspectos, tales como:

- a) Los objetivos, el alcance, los criterios y la duración estimada de la auditoría;
- b) La competencia del Equipo Auditor necesaria para conseguir los objetivos de la auditoría;
- c) Los requisitos legales y reglamentarios, según sea aplicable;
- d) La necesidad de asegurarse de la independencia del Equipo Auditor con respecto a las actividades a auditar y de evitar conflictos de intereses; y
- e) La capacidad de los miembros del Equipo Auditor de interactuar eficazmente con el auditado y trabajar conjuntamente.

2.3.3 Para asegurar la competencia del Equipo Auditor, es necesario seleccionar a los miembros del equipo de tal manera que todo el conocimiento y las habilidades necesarios estén presentes en el Equipo Auditor. Si el conocimiento y las habilidades necesarios no se encuentran cubiertos en su totalidad por los Auditores del equipo, se pueden satisfacer incluyendo expertos técnicos. Los Auditores en formación pueden incluirse en el Equipo Auditor, pero no deberían actuar sin una dirección u orientación.

2.4 *Competencia*

2.4.1 La competencia se define como “atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades”. Los Auditores desarrollan, mantienen y mejoran su competencia a través del continuo desarrollo profesional y de la participación regular en auditorías. El concepto de competencia se ilustra en el **Apéndice A** a esta Nota de Estudio.

2.4.2 Los atributos personales que deberían poseer los Auditores según ISO 19011, son:

- 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; y
- i) seguro de si mismo, es decir, actúa y funciona de forma independiente a la vez que se relaciona eficazmente con otros.

2.4.3 Los Auditores deberían tener conocimientos genéricos y habilidades en las siguientes áreas:

- a) Principios, procedimientos y técnicas de auditoría;
- b) Documentos del sistema de gestión y de referencia;
- c) Situaciones de la organización; y
- d) Leyes, reglamentos y otros requisitos aplicables pertinentes a la disciplina.

2.4.4 Los líderes de los Equipos Auditores deberían tener conocimientos y habilidades adicionales en el liderazgo de la auditoría para facilitar la realización de la misma de una manera eficiente y eficaz que le permitan planificar, organizar y dirigir a los miembros del equipo, conducir al Equipo Auditor para llegar a conclusiones de la auditoría, prevenir y resolver conflictos, y preparar y completar el informe de la auditoría, entre otros aspectos.

2.4.5 Los Auditores también deberían tener conocimientos específicos y habilidades de auditores en las siguientes áreas:

- a) Métodos y técnicas relativas a la calidad; y
- b) Procesos y productos, incluyendo servicios.

2.4.6 Los Auditores deberían tener la educación, experiencia laboral, formación y experiencia como Auditor siguientes:

- a) Haber completado una educación suficiente para adquirir los conocimientos y habilidades necesarios;
- b) Tener experiencia laboral que contribuya al desarrollo de los conocimientos y habilidades necesarios;
- c) Haber completado su formación como Auditor; y
- d) Tener experiencia en auditorías.

2.4.7 La propia organización debería establecer los niveles de educación, experiencia laboral, formación y experiencia como Auditor que un Auditor necesita para lograr los conocimientos y habilidades adecuados para el programa de auditoría.

2.5 *Evaluación de los Auditores*

2.5.1 La Norma ISO 19011 proporciona una guía base para evaluar a los Auditores. La evaluación de los Auditores y Líder de los Equipos Auditores debería estar planificada, implementada y registrada. El proceso de evaluación debería identificar las necesidades de formación y de mejora de otras habilidades.

2.5.2 La evaluación de los Auditores se realiza en las diferentes etapas siguientes y la relación entre ellas se muestra en el **Apéndice B** a esta Nota de estudio:

- a) La evaluación inicial de las personas que desean llegar a ser auditores;
- b) La evaluación de los auditores como parte del proceso de selección del equipo auditor; y
- c) La evaluación continua del desempeño de los auditores para identificar las necesidades de mantenimiento y mejora de sus conocimientos y habilidades.

2.5.3 El proceso de evaluación comprende cuatro pasos principales:

Paso 1 – Identificar las cualidades y atributos personales y los conocimientos y habilidades para satisfacer las necesidades del programa de auditoría.

Paso 2 – Establecer los criterios de evaluación.

Paso 3 – Seleccionar el método de evaluación adecuado.

Paso 4 – Realizar la evaluación.

2.5.4 La Norma ISO 19011 proporciona suficiente orientación sobre los aspectos a tener en cuenta en cada paso y de los posibles métodos de evaluación a emplear.

3. **Consideraciones finales**

3.1 La Norma ISO 19011:2002 es una guía y no un conjunto de requisitos, sin embargo, pudiera aplicarse para el desarrollo de requisitos relativos a Auditorías en la propia organización.

3.2 Para la formación de Auditores en los AIS/MAP de los Estados/Organizaciones Internacionales CAR/SAM, deberían tenerse en cuenta las orientaciones que proporciona esta Norma Internacional, esto facilita que los Auditores entiendan nuestros sistemas y se preparen para ello. Nuestros Auditores deben utilizar las Auditorías como una herramienta para la mejora de su gestión y para ello deben:

- a) Basarse en los principios de auditoría;
- b) Entender y utilizar el concepto de “Gestión de Programa de Auditoría” de acuerdo a las necesidades de cada organización; y
- c) Evaluarnos como Auditores, demostrando nuestra competencia a partir de la educación, experiencia profesional, formación y experiencia como Auditor.

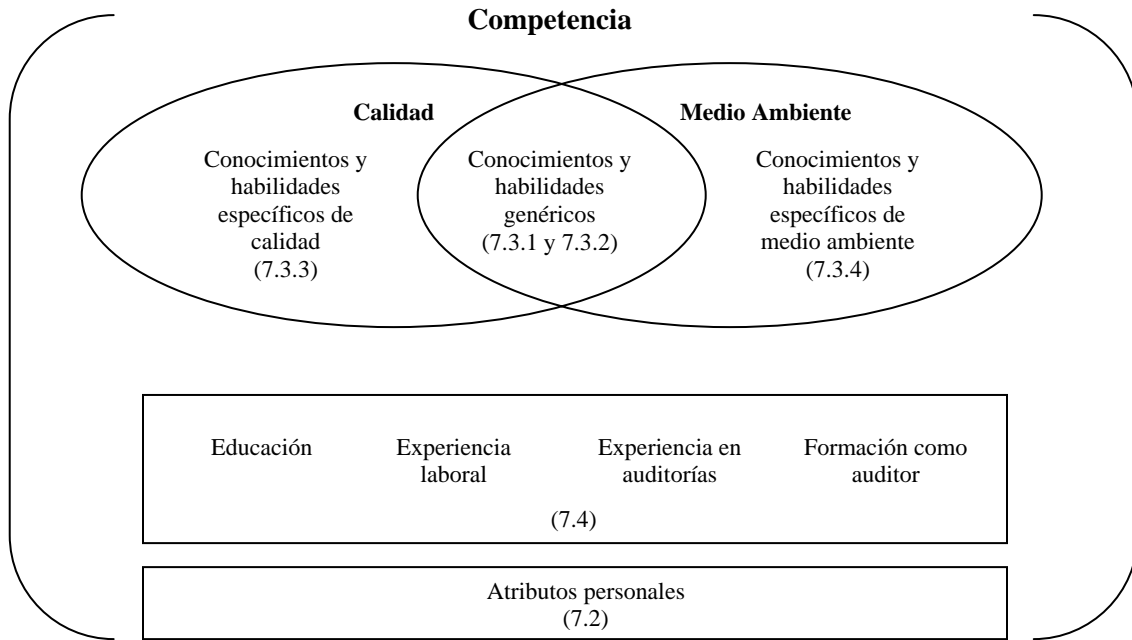
4. **Acción sugerida**

4.1 Se invita a la Reunión a:

- a) tomar nota del contenido de esta Nota de Estudio, y
- b) considerar la aplicación de la Norma ISO 19011:2002 en el desarrollo de los procesos y actividades de auditoría en los AIS/MAP de los Estados/Organismos Internacionales CAR/SAM.

APÉNDICE A

ILUSTRACIÓN DEL CONCEPTO DE COMPETENCIA



APÉNDICE B

RELACIÓN ENTRE LAS ETAPAS DE LA EVALUACIÓN

