



IRCA

INTERNATIONAL
REGISTER OF
CERTIFICATED
AUDITORS



Criterios para la certificación del
Curso de Formación Auditor / Auditor
Líder de Sistemas de Gestión de la Calidad



CRITERIOS PARA LA CERTIFICACIÓN DE CURSOS DE FORMACIÓN DE AUDITOR/AUDITOR LÍDER DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVOS DE APRENDIZAJE
3. OBJETIVOS FACILITADORES – CONOCIMIENTO Y HABILIDADES
4. MÉTODOS DE FORMACIÓN
5. CONTENIDO DEL CURSO
6. DURACIÓN DEL CURSO
7. TUTORES Y ESTUDIANTES
8. VARIACIONES
9. EVALUACIÓN DE LOS ESTUDIANTES Y EXÁMENES
10. PUBLICIDAD DEL CURSO

APÉNDICE: NOTAS DE GUÍA

Copyright IRCA – 2007

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducida, almacenada en un sistema recuperable o transmitida por ningún medio o forma- electrónica, mecánica, fotocopia, grabación o cualquier otra – sin el permiso previo del Registro Internacional de Auditores Certificados (IRCA) perteneciente al CQI.

1. INTRODUCCIÓN

- 1.1 Nosotros, el Registro Internacional de Auditores Certificados (IRCA) hemos preparado estos criterios para ayudar a las organizaciones de formación aprobadas a obtener la certificación del curso de formación de Auditor/Auditor Líder de Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC).
- 1.2 Antes de diseñar un curso de formación de *auditor/auditor líder de SGC* que cumpla con los requisitos de este documento, debería tener en cuenta lo siguiente:
- 1.2.1 **Objetivo del curso:** proporcionar a los estudiantes el conocimiento y las habilidades requeridas para realizar auditoría de primera, segunda y tercera parte de sistemas de gestión de la calidad según la norma ISO 9001, de acuerdo con la norma ISO 19011. Todas las menciones que se hacen en este documento de las normas ISO 9000, ISO 9001 e ISO 9004 están referidas a la versión del año 2000 de las mismas, a no ser que se especifique lo contrario.
- 1.2.2 **Certificación de auditores:** los estudiantes que aprueban este curso de *Auditor/Auditor Líder de SGC*, cumplirán con los requisitos de formación para la certificación inicial por el IRCA como auditor SGC 2000.
- 1.2.3 **Conocimientos previos:** Recomendamos que los estudiantes tengan un conocimiento básico de los requisitos de la norma ISO 9001 antes de iniciar este curso; se debe informar a los estudiantes de este requisito antes de ofrecerles un lugar en un curso.
- 1.2.4 **Flexibilidad en el diseño de los cursos:** Estos criterios especifican los requisitos para cursos de formación, incluyendo los conocimientos y habilidades que deben ser cubiertos durante los cursos. Su curso de formación debe ser diseñado y presentado de acuerdo a estos criterios, aunque puede tener cierta flexibilidad consistente en la inclusión de material adicional, y en la estructura y selección de métodos específicos de formación utilizados durante el curso. Muchos de los requisitos para la certificación comunes a la gestión y control de todos los cursos están detallados en el documento IRCA/2000, *Requisitos para la aprobación de organizaciones de formación*. Estos requisitos son adicionales a los de este documento (IRCA/2245) y son de cumplimiento obligatorio. Es imprescindible, por lo tanto, que se familiarice con los requisitos contenidos en el documento IRCA/2000.
- 1.2.5 **Formación vs. evaluación.** Debe haber dos aspectos diferentes en los cursos basados en estos criterios:
- a) Formación eficaz para ayudar a los estudiantes a desarrollar el conocimiento y las habilidades definidas en este documento.
 - b) Evaluación eficaz del logro, por parte de cada estudiante en forma individual, de los objetivos de aprendizaje relacionados con el conocimiento y las habilidades, por medio de pruebas objetivas basadas en resultados definidos.
- 1.2.6 **Métodos de formación:** Este curso puede ser diseñado para ser presentado en varias formas:
- a) Presencial con una duración de 5 días completos (es decir, 5 días laborables consecutivos).

- b) Presencial, basado en módulos parciales a lo largo de un plazo prolongado.
- c) Combinado, parte presencial y parte a distancia (por ejemplo, por correspondencia o e-learning).

De cualquier forma que esté diseñado, los estudiantes deben completar todo el curso con su organización. Nota: no aceptamos cursos basados totalmente en aprendizaje a distancia.

2. OBJETIVOS DE APRENDIZAJE

- 2.1 Los objetivos de aprendizaje describen, en forma general, qué es lo que los estudiantes conocerán y sabrán hacer al finalizar el curso. En el caso de este curso, los estudiantes serán capaces de:

Conocimiento:

- 2.1.1 Describir el propósito de un sistema de gestión de la calidad y explicar los ocho principios de la gestión de la calidad (ver 3.1).
- 2.1.2 Explicar el propósito, contenido e interrelación entre las normas ISO 9000, ISO 9001 e ISO 9004 (ver 3.2).
- 2.1.3 Explicar el rol de un auditor en la planificación, conducción, reporte y seguimiento de una auditoría a un sistema de gestión de la calidad, según la norma ISO 19011 (ver 3.3).

Habilidades:

- 2.1.4 Planificar, conducir, reportar y hacer el seguimiento de una auditoría según los requisitos de la norma ISO 19011 e interpretando la norma ISO 9001 (ver 3.4).

3. OBJETIVOS FACILITADORES– CONOCIMIENTO Y HABILIDADES

Con el fin de que los estudiantes logren los objetivos generales de aprendizaje, deberán adquirir **conocimientos y habilidades** específicas, las que están descritas a continuación como "objetivos facilitadores"; éstos pueden ser considerados como etapas para lograr los objetivos de aprendizaje.

- 3.1 **Describir el propósito de un sistema de gestión de la calidad y explicar los ocho principios de la gestión de la calidad.**

Conocimientos

- 3.1.1 Explicar el propósito y los beneficios de un sistema de gestión de la calidad.
- 3.1.2 Explicar los ocho principios de gestión de la calidad.
- 3.1.3 Explicar el enfoque por procesos en sistemas de gestión.

- 3.2 **Explicar el propósito, contenido e inter-relación entre las normas ISO 9000, ISO 9001 e ISO 9004.**

Conocimiento

- 3.2.1 Explicar el propósito de la serie de normas ISO 9000 y explicar la interrelación entre las normas ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004 y ISO 19011 y delinear el proceso de desarrollo continuo de estas normas.
- 3.2.2 Describir la diferencia entre normas auditables y de lineamientos.
- 3.2.3 Desde la perspectiva de una auditoría, y con respecto a la norma ISO 9001:
 - a) Explicar la terminología relacionada con la norma ISO 9001 y sistemas de gestión de la calidad, basándose en las definiciones de la norma ISO 9000.
 - b) Describir la estructura de la norma ISO 9001.
 - c) Explicar la intención y los requisitos de cada cláusula, refiriéndose a la norma ISO 9004 cuando sea apropiado, para ilustra la intención más general de los requisitos de la norma ISO 9001.
 - d) Establecer vínculos entre los 8 principios de la gestión de la calidad y los requisitos de la norma ISO 9001.
 - e) Explicar la diferencia entre cumplimiento legal (compliance) y cumplimiento con los requisitos de las normas ISO 9000 (conformance).
 - f) Listar los beneficios de documentar un sistema de gestión de la calidad y sugerir formas de hacerlo en distintas situaciones.
 - g) Diferenciar el alcance de la norma ISO 9001 del alcance de la auditoría, y describir las bases en las cuales es permitida la exclusión de requisitos de la norma ISO 9001.
 - h) Sugerir qué evidencias objetivas pueden necesitarse para demostrar conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001.
- 3.3 **Explicar el rol de un auditor en la planificación, conducción, reporte y seguimiento de una auditoría a un sistema de gestión de la calidad, según la norma ISO 19011.**

Conocimientos

3.3.1 Certificación acreditada y certificación de auditores:

- a) Explicar los términos certificación y acreditación, describir los procesos de certificación y acreditación y el propósito y beneficios de un sistema de gestión de la calidad certificado.
- b) Delinear el rol del IRCA y los requisitos del IRCA para la certificación de auditores SGC 2000.

3.3.2 Proceso de auditoría

- a) Explicar las diferencias en el propósito y en la conducción de auditorías de primera, segunda y tercera parte.
- b) Tomando como referencia la norma 19011, delinear el proceso de auditoría desde su inicio, conducción hasta el seguimiento, incluyendo el enfoque en 2 etapas.

- c) El enfoque por procesos en las auditorías (ver el apéndice para más información).

3.3.3 Responsabilidades del auditor

- a) Describir los roles y responsabilidades del cliente, auditores, auditores líderes, guías y observadores, según la norma ISO 19011.
- b) Explicar las responsabilidades gerenciales del auditor líder al conducir una auditoría y al equipo auditor.
- c) Explicar la necesidad de una comunicación eficaz con el auditado a lo largo de todo el proceso de auditoría.
- d) Explicar la necesidad de la confidencialidad del auditor.
- e) Delinear el contenido y las intenciones del Código de Conducta del IRCA.

3.3.4 Planificación de una auditoría

- a) Describir las formas típicas del contacto previo a la auditoría y su propósito, incluyendo el momento es que pueden ser apropiadas.
- b) Establecer el propósito del análisis de documentos y describir un proceso típico de análisis de documentos y los resultados esperados del mismo.
- c) Explicar el propósito y la importancia que tiene definir el alcance de la auditoría, la importancia de la competencia del equipo y la selección de sus miembros, particularmente en relación a su conocimiento de la legislación y regulaciones de la actividad industrial involucrada.
- d) Identificar los objetivos y los factores a tener en cuenta en un plan de auditoría basado en el enfoque por procesos.
- e) Explicar el uso, los beneficios y las limitaciones de una lista de verificación.
- f) Identificar factores a tener en cuenta en la planificación de una auditoría a una actividad para la cual no hay procedimientos documentados.

3.3.5 Conducción de una auditoría

- a) Explicar cómo encarar una auditoría por procesos, incluyendo la auditoría a los elementos de entrada y salida del proceso y explicar cómo mediciones, objetivos de la calidad y la mejora continua serán tratadas durante es auditoría (ver más información en el Apéndice 1).
- b) Describir el propósito, temario típico y participantes usuales de las reuniones de apertura y de cierre, de las reuniones del equipo auditor y reuniones para informar y revisar los avances parciales de la auditoría con el auditado.
- c) Diferenciar claramente documentos de registros.
- d) Describir lo beneficios y limitaciones del muestreo.
- e) Explicar el proceso y diferentes métodos para recolectar evidencias objetivas durante la auditoría.

- f) Explicar el rol típico de la alta dirección en una auditoría y sugerir formas de auditar el compromiso de la alta dirección.

3.3.6 **Reporte y seguimiento de una auditoría**

- a) Explicar el propósito y contenido típico de un informe de no conformidad.
- b) Describir sistemas típicos para clasificar informes de no conformidad y las implicancias y acciones posteriores que requieren los diferentes grados de no conformidad.
- c) Explicar los términos corrección, acción correctiva y acción preventiva, y describir los roles y responsabilidades en la implementación y verificación de acciones correctivas y preventivas.
- d) Identificar los tipos de evidencias objetivas que pueden ser requeridos para demostrar la implementación eficaz de acciones correctivas y preventivas.
- e) Explicar el propósito de las visitas de seguimiento o monitoreo.

3.4 **Planificar, conducir, reportar y hacer el seguimiento de una auditoría según los requisitos de la norma ISO 19011 e interpretando la norma ISO 9001**

Habilidades (a ser practicadas y verificadas por medio de tareas en situaciones de auditorías reales o simuladas)

3.4.1 **Responsabilidad por una auditoría**

- a) Asumir los roles de auditor y líder del equipo de auditores, incluyendo la gestión y coordinación del equipo de auditoría.

3.4.2 **Planificación de una auditoría**

- a) Realizar el análisis de documentos con el fin de evaluar si la documentación cumple con los requisitos de la norma ISO 9001 y para determinar si el estado de desarrollo del sistema justifica proseguir con la auditoría en el sitio.
- b) Establecer los requisitos de recursos para una auditoría.
- c) Redactar el alcance de una auditoría.
- d) Preparar el plan de una auditoría en el sitio que sea apropiado a la secuencia e interacción de los procesos de la organización.
- e) Preparar los documentos de trabajo necesarios: una lista de verificación, planes de muestreo, formularios, etc.

3.4.3 **Conducción de una auditoría** Conducir una auditoría y demostrar habilidad para:

- a) Controlar las reuniones y entrevistas
- b) Usar la lista de verificación en forma eficaz y seguir la pista de la auditoría

- c) Comprender los procesos de la organización, incluyendo sus propósitos, elementos de entrada y de salida, controles y objetivos relacionados
- d) Establecer buena comunicación con el auditado
- e) Preguntar
- f) Escuchar
- g) Tomar notas
- h) Analizar documentos
- i) Seleccionar muestras suficientes y pertinentes
- j) Proporcionar retroalimentación al auditado
- k) Demostrar sensibilidad ante las necesidades y expectativas de los auditados, incluyendo costumbres y culturas locales
- l) Encuadrar la información recolectada dentro del contexto de la norma ISO 9001.

3.4.4 **Reporte y seguimiento**

- a) Evaluar las evidencias objetivas recolectadas e identificar conformidades y no conformidades con los requisitos aplicables
- b) Reconocer y reportar hallazgos positivos
- c) Identificar oportunidades de mejora
- d) Escribir y clasificar reportes de no conformidades basados en las evidencias objetivas recolectada durante la auditoría
- e) Realizar recomendaciones para la certificación o aprobación del proveedor basado en los hallazgos de la auditoría
- f) Presentar al auditado los hallazgos de la auditoría y recomendaciones al auditado
- g) Evaluar propuestas de acciones correctivas y preventivas y diferenciarlas de correcciones

4. MÉTODOS DE FORMACIÓN

4.1 Su curso puede ser presentado en forma totalmente presencial o en forma combinada (o sea parte auto-estudio y parte presencial). También puede presentar el curso en forma de una serie de módulos separados, tanto sea una actividad de tiempo total o parcial.

4.2 Formación presencial

4.2.1 Debe proporcionar a los estudiantes **un ambiente que conduzca a un aprendizaje eficaz**. Al comienzo del curso debe proporcionar a los estudiantes una descripción de los objetivos de aprendizaje, de las responsabilidades de los estudiantes, de la estructura, formato y programa del curso y el método y los criterios de evaluación, y debe

responder a toda preocupación o consulta que los estudiantes quisieran realizar.

- 4.2.2 Su curso debe estar basado en el **ciclo de aprendizaje** (ver más información en el apéndice 1) e incluir oportunidades para que los estudiantes puedan:
- Experimentar nuevas ideas y habilidades (Por favor, recuerde que las presentaciones basadas en filmillas presentadas por el tutor no son aceptables como único método para que los estudiantes incorporen nuevos conocimientos).
 - Reflexionar sobre su aprendizaje e identificar fortalezas y debilidades. (Por favor, recuerde que su curso debe incluir métodos de monitoreo y prever tiempo para que los tutores y estudiantes puedan revisar las tareas y actividades y que cada estudiante logre sus objetivos de aprendizaje).
 - Identificar y mejorar áreas débiles. (Recuerde que su curso debe incluir la posibilidad de revisar y corregir los trabajos, y acompañamiento individual cuando sea necesario).
- 4.2.3 Debe incluir una **variedad de métodos de aprendizaje** para adecuarse a la variedad de estilos de aprendizaje (ver más información en el apéndice 1).
- 4.2.4 Su curso no debe basarse en presentaciones de los tutores y en discusiones coordinadas por los tutores para **enseñar objetivos de aprendizaje basados en el conocimiento**. Esperamos ver a los estudiantes aprendiendo estos elementos en su mayor parte a través de un proceso que les requiera completar tareas o actividades, usualmente en grupo, y producir un resultado definido.
- 4.2.5 Todos los estudiantes deben practicar los **objetivos de aprendizaje basados en habilidades** (objetivo de aprendizaje 2.1.4) a través de la participación de tareas y actividades apropiadas (dramatización, situaciones, etc.).
- 4.2.6 La administración del tiempo, la planificación y la administración de los programas son elementos esenciales en el desempeño de un curso y, aunque reconocemos que una formación eficaz responde a las necesidades de los estudiantes, desviaciones del cronograma deben ser administrados de manera tal que todos los objetivos de aprendizaje sean adecuadamente tratados y se informa a los estudiantes sobre cambios significativos en el programa.
- 4.2.7 Debe presentarnos el **Plan de Sesión** (o notas para los tutores) para cada sesión de formación individual. Los planes de sesión deben especificar:
- objetivos de aprendizaje y duración de cada sesión
 - la naturaleza de cada actividad y el método de enseñanza a ser utilizado
 - organización general de la sesión, e información para el tutor y para los estudiantes
 - entregables requeridos a los estudiantes en las sesiones prácticas
 - materiales, ejercicios y equipamiento requeridos para la sesión
 - debe estar claramente indicado en el plan de sesión cuando un método de enseñanza o el uso de ejercicios es opcional.

Note que el formato de sus planes de sesión dependerá de su enfoque en relación a la competencia y formación del tutor y al tamaño y complejidad de su organización. Organizaciones de complejidad media o alta (ver el apéndice del documento IRCA/3000) deberán elaborar planes de sesión más completos para asegurar que la formación con materiales nuevos o modificados está bajo control y es eficaz.

- 4.3 **Cursos combinados** (combinación de auto-estudio, incluyendo medios electrónicos, y enseñanza presencial)
- 4.3.1 Solamente los objetivos de aprendizaje 2.1.1, 2.1.2 y 2.1.3 pueden ser cubiertos por métodos de auto-estudio.
- 4.3.2 El objetivo de aprendizaje 2.1.4 (habilidades de auditorías) deben ser completados en forma presencial, en términos de prácticas y evaluación de los estudiantes. Consulte la cláusula 4.2 de este documento los requisitos de los elementos presenciales de cursos combinados.
- 4.3.3 Los métodos de enseñanza seleccionados deberían tratar de involucrar a los estudiantes a lo largo de todo el curso. No es aceptable proporcionar solamente material de lectura a los estudiantes. Los materiales para el auto-estudio deben estar diseñados en el contexto de un proceso de aprendizaje claramente estructurado que incluya:
- Teoría
 - Ejemplos (situaciones, casos de estudio, etc.)
 - Prácticas (actividades, casos de estudio, tests para evaluar el progreso, etc.)
 - Retroalimentación / auto-evaluación de actividades y tests, para asegurar que los estudiantes pueden autoevaluar su grado de comprensión y logro de los objetivos de aprendizaje e identificar áreas en las que necesiten seguir trabajando.
- 4.3.4 Material para auto-estudio deben ser presentados claramente y estructurados para facilitar su uso, con ayuda apropiada para la navegación. Deben presentar claramente lo siguiente a los estudiantes para ayudarlos a administrar su aprendizaje:
- Los objetivos de aprendizaje generales para toda la parte de autoaprendizaje del curso.
 - Los objetivos de aprendizaje para cada sección del curso.
 - Cómo se relaciona la parte de auto-estudio con la parte presencial del curso.
 - La estructura y la secuencia sugerida o prevista de los materiales.
 - Instrucciones para el uso de los materiales por parte de los estudiantes, incluyendo plazos de tiempo realistas.
 - Ejemplos de documentos, reportes, formularios realistas.
 - Cómo, cuándo y con qué frecuencia los estudiantes pueden contactar a los tutores para solicitar ayuda, guía o retroalimentación.
 - Métodos para que los estudiantes puedan evaluar el grado de su aprendizaje y para que soliciten ayuda y retroalimentación a los tutores en el momento oportuno.

- 4.3.5 Debe asegurar que cada estudiante tenga acceso oportuno a un tutor para realizar preguntas o solicitar información.

Nota: como orientación, sería aceptable asegurar un plazo de 24 horas para responder a las comunicaciones de los estudiantes.

5. CONTENIDO DEL CURSO

- 5.1 Al comienzo del curso, se debe proporcionar a los estudiantes una descripción de los objetivos de aprendizaje, el formato y programa, las responsabilidades de los estudiantes y los procesos y criterios para la evaluación de los estudiantes.
- 5.2 Debe asegurarse que los estudiantes tengan una copia de la norma ISO 9001, o debe proporcionarles una copia para el auto-estudio y para los elementos presenciales del curso.
- 5.3 El curso debe cubrir:
- 5.3.1 Todos los aspectos definidos en los objetivos de aprendizaje de la cláusula 2, los que están amplificados en la forma de objetivos facilitadores de la cláusula 3.
- 5.3.2 Requisitos locales, cultura, prácticas y enfoques a las auditorías y a la norma ISO 9001, adecuados a los países donde se presenta el curso.

6. DURACIÓN DEL CURSO

6.1 Aprendizaje presencial

- 6.1.1 Si el curso es totalmente presencial, debe tener 40 horas de duración, calculadas según lo indicado en el documento IRCA/2000.
- 6.1.2 Este curso debe ser presentado en 5 días consecutivos full time o en forma modular o parcial en un período máximo de 8 semanas.

Nota: aunque no es obligatorio, recomendamos que si el curso se presenta en 5 días consecutivos, se realice en un sitio (hotel, residencia) donde los estudiantes deban residir.

6.2 Aprendizaje combinado

- 6.2.1 Los elementos de los cursos que se presenten en la forma de auto-estudio insumirán a los estudiantes 3 veces más tiempo que la formación presencial (por ejemplo, aproximadamente 80 horas para los objetivos de aprendizaje 2.1.1 – 2.1.3).
- 6.2.2 La componente presencial del curso (es decir el objetivo de aprendizaje de habilidades 2.1.4 como mínimo) debe ser programado para permitir a cada estudiante practicar y ser evaluado en los objetivos de aprendizaje de habilidades. El tiempo asignado al componente presencial del curso dependerá de los objetivos de aprendizaje cubiertos, aunque normalmente 60% (o 3 días, o 24 horas calculadas según el documento IRCA/2000) del tiempo deberá ser de aprendizaje y evaluación presenciales. Cursos con menos tiempo de actividades presenciales podrán ser aceptados previo acuerdo con el IRCA. El apéndice proporciona guías de cuándo se pueden permitir menos actividades presenciales.

6.2.3 Cada estudiante debe completar las actividades de auto-estudio y presenciales del curso de formación en un lapso menor a 90 días.

6.2.4 Los estudiantes deben completar cada elemento de los cursos combinados en la secuencia correcta. Por ejemplo, para cursos con un elemento de auto-estudio que debe ser seguido de uno presencial, debe asegurarse que los estudiantes que no completan el elemento de auto-estudio no sean aceptados para el elemento presencial que le sigue. Debe implementarse un proceso para el registro y validación de la finalización de cada elemento pro cada estudiante de cursos combinados para asegurar que los estudiantes completan el curso en el orden correcto.

6.3 Traducción

6.3.1 Si el curso es presentado con la participación de traductores, el tiempo del curso debe ser aumentado según sea necesario, para satisfacer los objetivos de aprendizaje.

7. TUTORES Y ESTUDIANTES

7.1 Aprendizaje presencial

7.1.1 La cantidad de estudiantes por curso no debe ser mayor a 20, ni menor a 4.

7.1.2 El curso debe ser conducido por dos tutores, debiendo ambos estar presentes durante toda la duración del curso. Por lo menos un tutor debe satisfacer los requisitos para auditores líderes establecidos en el documento IRCA/2000. Pueden participar recursos adicionales, incluyendo tutores en entrenamiento, para actividades específicas; sin embargo, ambos tutores son responsable por el curso en su totalidad.

7.1.3 El curso puede ser presentado por un solo tutor si la cantidad de estudiantes es de 4 a 10 inclusive. El tutor debe estar presente a lo largo de todo el curso y debe satisfacer los requisitos de auditor líder.

7.2 Aprendizaje basado en el auto-estudio

7.2.1 Los tutores que proporcionan apoyo educativo en elementos de auto-estudio de un curso combinado deben ser competentes en la operación de cualquier medio utilizado.

7.3 Todos los cursos. Los tutores deben demostrar competencia en atributos clave:

7.3.1 Competencia en actividades de formación, satisfaciendo los requisitos de auditor o auditor líder descritos en el documento IRCA/2000.

7.3.2 Competencia en auditorías según la norma ISO 9001, estando certificado por el IRCA como Auditor Líder SGC 2000 para tutores líderes y como Auditor SGC 2000 para tutores, según lo descrito en el documento IRCA/602, o cumpliendo los requisitos para esa certificación.

7.3.3 Competencia para desarrollar actividades de formación y para evaluar a los estudiantes en su curso.

8. MODIFICACIONES

- 8.1 La organización de formación debe solicitar por escrito la aprobación del IRCA pedidos de modificaciones a cualquiera de estos requisitos, o pedidos respecto a cualquier otra circunstancia especial. Toda solicitud debe ser realizada tan pronto como se haya detectado como necesario.
- 8.2 Tendremos en cuenta lo siguiente ante cualquier solicitud de modificación:
 - 8.2.1 Razones para la modificación solicitada.
 - 8.2.2 Modificaciones propuestas a la formación.
 - 8.2.3 El impacto sobre el proceso de aprendizaje y de evaluación, y cómo este impacto será controlado.

9. EVALUACIÓN DE LOS ESTUDIANTES Y EXÁMENES

Consideramos que las actividades de evaluación y examinación de los estudiantes constituyen un aporte muy importante del curso.

- 9.1 **Aprobación del curso:** para aprobar el curso, cada estudiante debe:
 - 9.1.1 Estar presente en todos los elementos y participar en todas las actividades del curso.
 - 9.1.2 Aprobar la evaluación continua (basada en los 4 objetivos de aprendizaje)
 - 9.1.3 Aprobar el examen escrito (basado en los 4 objetivos de aprendizaje).
 - 9.2 **Administración de la evaluación continua**
 - 9.2.1 Los estudiantes deben demostrar niveles aceptables de desempeño en los 4 objetivos de aprendizaje. Durante el curso, y en cada estudiante, debe comprobar el logro de los objetivos de aprendizaje. Estas comprobaciones deben estar basadas en tareas prácticas y actividades con entregables definidos que los estudiantes deben producir.
 - 9.2.2 Debe proporcionar a los tutores con respuestas estándar a las actividades o ejercicios y un sistema de puntuación para que puedan evaluar el desempeño y los entregables de cada estudiante (ver apéndice).
 - 9.2.3 Los tutores deben informar a los estudiantes sobre su desempeño.
 - 9.2.4 Los tutores deben dar ayuda y guía adicionales a los estudiantes que no logren los objetivos de aprendizaje en su primer intento. Deben proporcionar a estos estudiantes la oportunidad de realizar tareas adicionales para demostrar su competencia.
 - 9.2.5 El logro de los objetivos por parte de cada estudiante debe quedar registrado en el registro de evaluación continua.
- Nota: Ver el apéndice para más información sobre la evaluación continua.
- 9.3 **Administración del examen escrito para el auditor/auditor líder SGC.**
 - 9.3.1 Cursos IRCA: los estudiantes deben tomar uno de los exámenes de la versión vigente del set IRCA de exámenes de auditor/auditor líder SGC 2000.

9.3.2 Los exámenes deben ser conducidos según los criterios establecidos en el documento IRCA/2000.

9.3.3 Los exámenes IRCA deben contener en cada página:

“EXAMEN IRCA No. [X]” adaptado para ser usado en el curso aprobado [xxxx] administrado por [TO], [fecha de emisión del examen y número de página].

Por favor, en la **X** indique el número IRCA del examen, en **TO** el nombre y el número de certificación de la organización de formación y en **xxxx** el número de certificación dado por el IRCA al curso.

9.3.4 Puede modificar el examen según se indica a continuación, pero no puede modificar su estructura.

- a) Cambios menores en el texto para incorporar diferencias locales en el idioma.
- b) Cambios en el texto que puedan reflejar mejor un contexto específico; por ejemplo, una aplicación a producción o a venta mayorista. Estos cambios no deberían introducir cambios importantes tanto en la pregunta como en su solución.
- c) Se puede reemplazar un máximo de 25% de un examen, pero no se debe cambiar su estructura. No debe introducir cambios en la sección 4 excepto si necesita cambiar el contexto o retirar el requisito de categorizar una no conformidad como mayor o menor, en cuyo caso las categorías deben también retirarse de las soluciones típicas. El formulario de reporte de no conformidad puede ser reemplazado por otro, por ejemplo el que usa la organización de formación si también fuera una organización de certificación.
- d) Al reemplazar una pregunta, debe:
 - Proporcionar una respuesta y un criterio para dar el puntaje a la pregunta alternativa.
 - Enviar al IRCA la pregunta alternativa (indicando claramente cuál es la pregunta que se pretende reemplazar) y su solución para la aprobación pro el IRCA, antes de incorporarla a un examen IRCA.

10. PUBLICIDAD DEL CURSO

10.1 La publicidad y literatura de promoción del curso no debe implicar o decir que el curso satisface más que los requisitos de formación para la certificación como un auditor SGC 2000 IRCA.

10.2 Antes de comenzar el curso, debe informales a los potenciales estudiantes que el IRCA recomienda que todos los estudiantes tengan algún grado de conocimiento del contenido, aplicación e implementación de las normas vigentes de la serie ISO 9000.

APÉNDICE 1: LINEAMIENTOS

1. Cobertura de la norma ISO 9001

El documento IRCA/2245 requiere que los estudiantes sean capaces de explicar la intención y requisitos de cada cláusula, y todas las cláusulas podrán ser consideradas para su inclusión en el examen. Sin embargo, puede ser que los estudiantes tengan conocimiento previo de la norma ISO 9001, ya sea por formación o experiencias anteriores o por trabajos previos al curso. Las organizaciones de formación no necesariamente deben presentar un análisis cláusula por cláusula de la norma ISO 9001, pero sí deberán asegurarse que el requisito antes mencionado se ha cumplido.

El documento IRCA/22455 requiere que los estudiantes puedan interpretar y aplicar los requisitos de la norma ISO 9001 y sugiere qué evidencias objetivas pueden ser necesarias para satisfacer estos requisitos. El cumplimiento con estos requisitos puede ser verificado a través de ejercicios prácticos y se reconoce que los estudiantes podrán obtener esta experiencia práctica en partes limitadas de la norma ISO 9001. Las organizaciones de formación deberán aplicar sus propios criterios para decidir en qué requisitos de la norma ISO 9001 concentrarse durante las actividades prácticas.

2. Auditorías a procesos

El movimiento hacia auditorías dentro del enfoque por procesos tiene un impacto particular en la planificación y conducción de las auditorías. A continuación presentamos algunas consideraciones y recomendaciones que los auditores deben tener en cuenta cuando planifican o conducen auditorías.

Planificación de una auditoría en el sitio:

- El plan de la auditoría incluye todas las actividades relacionadas con el alcance de la auditoría y los documentos aplicables (Por ejemplo, ISO 9001 o el contrato).
- Las pistas de auditoría se establecen desde la política al más alto nivel a todos las funciones y niveles pertinentes de la organización.
- El plan de la auditoría permite establecer la relación entre la política, los objetivos, las metas, las actividades de seguimiento y la mejora continua.
- El plan de la auditoría refleja la estructura, secuencia e interrelación de los procesos de la organización.
- El plan de la auditoría es suficientemente flexible y permite la obtención de evidencias objetivas para verificar actividades y resultados.
- El plan de la auditoría refleja las prioridades e intenciones de la organización.

Conducción de una auditoría:

- El propósito, los elementos de entrada y de salida, los controles y recursos aplicables a cada proceso están claramente establecidos.
- Existe relación entre los procesos y objetivos de la calidad en todos los niveles.
- Los elementos de salida de los procesos son comparados con los resultados esperados, el propósito del proceso y cualquier objetivo de la calidad específico.
- Cuando es necesario, los pasos o etapas del proceso y las responsabilidades asociadas están determinadas.
- Están identificadas la interrelación entre los procesos y las mediciones y seguimiento necesarios sobre los mismos.

- Se buscan evidencias de la mejora continua.
- Las necesidades de los clientes internos y externos están claramente determinadas.

Análisis de documentos

Los cambios introducidos en el año 2000 a la norma ISO 9001 tienen consecuencias directas en el proceso de análisis de la documentación. En muchos casos no será posible evaluar si se cumplen los requisitos de la norma ISO 9001 solamente analizando el manual de la calidad y los procedimientos. Los auditores deberán asumir un enfoque más holístico para evaluar si el sistema documental es adecuado (no solamente los procedimientos) y realizar parte o todo el análisis de documentos en el sitio. Las organizaciones de formación deberían reflejar este enfoque más holístico tanto en las presentaciones de los tutores como en los ejercicios,

3. Ayudando a los estudiantes a aprender nuevos conocimientos y habilidades

Nosotros alentamos el uso de enfoques de aprendizaje acelerado porque son más eficientes, en término de rapidez y profundidad de la comprensión, y más eficaz en términos de una retención más prolongada de conocimientos nuevos. Por lo tanto, deberá empelar tareas y actividades prácticas para ayudar a los estudiantes en la comprensión de ideas y concepto nuevos. No debería basarse en presentación o clases a cargo del tutor para transferir nuevas ideas y conceptos.

3.1 El ciclo de aprendizaje

Hay una relación clara y directa entre el ciclo tan familiar de Deming (planificar-hacer-verificar-actuar, PDCA) y el ciclo de aprendizaje:

- a. **Los estudiantes experimentan algo** (por ejemplo, completan una tareas para comprender los requisitos de la norma ISO 9001)
- b. **Los estudiantes reflexionan sobre lo que hicieron e identifican qué han aprendido y qué es lo que todavía no comprenden totalmente o no pueden hacer** (por ejemplo, la posibilidad de comparar sus respuestas con las respuestas de otros estudiantes o con respuestas modelo, e identificar problemas)
- c. **Los estudiantes toman acción para solucionar áreas aún débiles** (por ejemplo, pedir ayuda al tutor, o realizar la actividad nuevamente o realizar otra tarea)

Asegurando que las sesiones de formación siguen este modelo tan simple hará que el aprendizaje sea más eficaz. Hemos hecho mención del ciclo de aprendizaje descripto por David A.Kolb al desarrollar estos criterios y puede ser conveniente que los tenga en cuenta cuando desarrolle el curso.

3.2 Estilos de aprendizaje

Alentamos el uso de una variedad de métodos de enseñanza en el diseño de su curso. Diferentes personas aprenden de forma diferente, por lo que sus sesiones deberían seguir el ciclo de aprendizaje y su curso debería incluir una variedad de diferentes actividades de aprendizaje para tener en cuenta todas las necesidades tanto como sea posible. Honey y Mumford (*Learning Style Questionnaire*, Peter Honey Publications, ISBN 1 902899 07 5) proponen un modelo para describir todos los estilos de aprendizaje; este modelo puede serle útil como punto de partida.

3.4 Planes de sesión

El desarrollo de planes de cada sesión es una parte natural en el diseño de procesos de enseñanza y aprendizaje. Los planes de sesión deberían ser documentos de trabajo simples y fáciles de usar, para ayudar a sus tutores asegurar un aprendizaje más eficaz. Para organizaciones con pocos tutores, planes de sesión esquemáticos son aceptables. Para organizaciones con una cantidad de sucursales o subcontratistas, y la consecuente cantidad y rotación de tutores, requeriremos planes de sesión más detallados. Más abajo, en este documento, se puede ver un ejemplo de plan de sesión.

3.5 Evaluación continua

La evaluación continua deberá tener un vínculo claro con: planes de sesión (para tutores), instrucciones claras para las actividades o tareas, con entregables definidos y medibles (para estudiantes y tutores), esquemas de puntaje para evaluar las respuestas y respuestas modelo (para tutores), registros de evaluación continua de cada estudiante en forma individual (para tutores).

4. Enseñanza combinada – duración del curso y relación tutor/estudiante

Podremos aceptar cursos diseñados con una duración de menos del 60% dedicada a actividades presenciales (calculada según el documento IRCA/2000) en aquellos casos en que, por ejemplo, hay una mayor relación tutor/estudiante; por ejemplo, dos tutores y un máximo de 6 estudiantes.

5. Autoestudio

Recomendamos que consideren los siguientes documentos si está desarrollando un curso de formación basado en soluciones de tecnología de la información:

BS 7988:2002 Código de Práctica para el uso de tecnología de la información en la realización de evaluaciones

BS 8426:2003 Código de práctica para el soporte informático de sistemas de e-learning.