



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

## **AUDITANDO LA “COMPETENCIA” Y LA “EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS”**

La siguiente información se proporciona para guiar a los auditores que realicen auditorías de certificación en el entendimiento de los requisitos de la cláusula 6.2.2 de la norma ISO 9001 sobre “competencia” y “eficacia de las acciones tomadas”, por ejemplo el entrenamiento.

Estos requisitos son usualmente auditados como parte del proceso de realización de un producto y no de manera aislada. Sin embargo, se reconoce que algunas organizaciones tendrán procesos de recursos humanos por separado donde mucha de la evidencia necesaria se encontrará.

Este documento identifica las actividades típicas realizadas por las organizaciones para asegurar la competencia de su personal y para evaluar la eficacia de las acciones tomadas para satisfacer esas necesidades de competencia, y da una guía a los auditores sobre el tipo de evidencia que deben buscar y proporcionar ejemplos cuando sea apropiado.

Para satisfacer los requisitos de la norma ISO 9001 sobre los aspectos antes mencionados, una organización necesitará hacer varias cosas:

- Identificar que competencias son requeridas por el personal que desarrolla el trabajo que afecta la calidad
- Identificar que personal que ya realiza el trabajo tiene las competencias requeridas
- Decidir que competencias adicionales son requeridas
- Decidir como esas competencias adicionales se van a obtener – entrenando al personal (externamente o internamente), entrenamiento teórico o práctico, contratando nuevo personal competente, asignación del personal competente existente a diferentes tareas
- Entrenar, contratar o reasignar personal
- Revisar la eficacia de las acciones tomadas para satisfacer las necesidades de competencia
- Revisar periódicamente la competencia del personal

A través del proceso, se requiere que la organización mantenga los registros apropiados de educación, entrenamiento, habilidades y experiencia. Sin embargo, la norma ISO 9001 no especifica como el proceso será establecido o la naturaleza exacta de los registros a mantener.

Traducción libre realizada por INLAC - Documentos oficiales disponibles en :  
[www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup](http://www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup)

Al auditar el cumplimiento de una organización con los requisitos de competencia y evaluación del entrenamiento, un auditor típicamente debería buscar evidencia de que los siguientes tópicos se han cumplido:

**1** – Una organización necesita identificar que competencias son requeridas por el personal que realiza el trabajo que afecta la calidad.

**Directriz** – El objetivo del auditor debe ser determinar si existe un enfoque sistemático establecido para identificar esas competencias y verificar que el enfoque es eficaz. El resultado del proceso pudiera ser una lista, un registro, una base de datos, un plan de recursos humanos, un plan de desarrollo de competencias, un contrato, un plan de proyecto o producto, etc.

Inicialmente se pudieran tener entrevistas con la alta dirección para asegurar que ellos entienden la importancia de la identificación de las competencias requeridas. Estas pudieran también ser una fuente potencial de información sobre nuevas actividades o cambios en procesos que pudieran llevar a requisitos de competencias diferentes en la organización.

Una revisión de las competencias pudiera también ser necesaria cuando se esta considerando un nuevo contrato o cotización. Una evidencia de esto pudiera encontrarse en los registros relacionados. Los requisitos de competencias pudieran estar incluidos en documentos del contrato donde las actividades de los subcontratistas pueden tener un impacto en los procesos y/o características de calidad del producto.

Los auditores necesitan determinar si la organización ha identificado competencias nuevas o necesidades de cambios en ellas durante las auditorias de seguimiento.

**2** – ¿Se asignan personas competentes a aquellas actividades necesarias para controlar las características de calidad de sus procesos y productos?

**Directriz** – Verifique que alguna forma de evaluación de proceso está establecida para asegurar que las competencias son apropiadas a las actividades de la organización y de que el personal seleccionado como competente haya demostrado esas competencias. También, el proceso debe asegurar que ninguna deficiencia quede sin una acción y la eficacia del personal sea medida. Verifique que las actividades que afectan la calidad sean desarrolladas por personas seleccionadas como competentes. Se debe obtener evidencia durante la auditoría, haciendo énfasis en aquellos procesos, actividades, tareas y productos donde la intervención humana pudiera tener un impacto mayor. El auditor pudiera revisar descripciones de puesto, actividades de prueba o inspección, actividades de seguimiento, los registros de las revisiones por la dirección, las definiciones de responsabilidades y autoridades, los registros de las no conformidades, los reportes de auditorías, las quejas de los clientes, los registros de validación de procesos, etc.

**3-** La organización necesita evaluar la eficacia de las acciones tomadas para satisfacer las necesidades de competencia.

Traducción libre realizada por INLAC - Documentos oficiales disponibles en :  
[www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup](http://www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup)

**Directriz** – La organización pudiera utilizar varias técnicas incluyendo “actuación”, revisión de colegas, observación, revisiones de los registros de entrenamiento de los empleados, entrevistas (ver ISO 19011 Tabla 2 para más ejemplos). El método de evaluación particular más apropiado dependerá de muchos factores. Por ejemplo, se pueden ver los registros de entrenamiento para verificar que un curso de entrenamiento se terminó exitosamente (pero note, esto solamente no pudiera proporcionar evidencia de que el entrenado es competente). Sin embargo este mismo método pudiera no ser aceptable para evaluar si un auditor se desempeña satisfactoriamente o no durante una auditoría. En su lugar, esto pudiera requerir de observación, revisión por colegas, entrevistas, etc. La organización pudiera demostrar la obtención de la competencia de su personal a través de una combinación de educación, entrenamiento y/o experiencia de trabajo.

#### **4 – Mantenimiento de competencia.**

**Directriz** – El auditor necesita verificar que alguna forma eficaz de dar seguimiento al proceso está implementada y se ha actuado de en consecuencia. Algunas maneras de hacer esto incluye un proceso continuo de desarrollo profesional (como el descrito en la norma ISO 19011), evaluaciones regulares del personal y su desempeño y la inspección, prueba o auditoría regular de producto de los que los individuos o grupos son responsables. Los cambios frecuentes en requisitos de competencia pudiera indicar que una organización es proactiva en mantener los niveles de desempeño de su personal.