



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Fecha: 14 de octubre de 2004

Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001

Guía sobre:

Auditoría a “competencia” y la “eficacia de las acciones tomadas”

La siguiente información se proporciona para orientar a los auditores que realizan auditorías de certificación en la comprensión de la cláusula 6.2.2 de ISO 9001:2000, requisitos para la “competencia” y “eficacia de las acciones tomadas”, por ejemplo, el entrenamiento.

Estos requisitos generalmente se auditan como parte de una auditoría del proceso de realización del producto y no aisladamente. Sin embargo, se reconoce que algunas organizaciones tendrán procesos separados de recursos humanos, en donde se puede hallar la mayoría de la evidencia necesaria.

Este documento identifica las actividades que comúnmente lleva a cabo la organización para garantizar la competencia de su personal y evaluar la eficacia de las acciones tomadas para satisfacer dichas necesidades de competencia, y también proporciona guía para los auditores con respecto a los tipos de evidencia que deberían proponerse buscar, igualmente suministra ejemplos cuando es apropiado.

Para cumplir los requisitos de competencia/eficacia de ISO 9001:2000, comúnmente una organización necesitara hacer varias cosas:

- Identificar qué competencias requiere el personal que realiza labores que afectan a la calidad.
- Identificar qué personal que ya realiza estas labores posee las competencias requeridas.
- Decidir qué competencias adicionales se requieren.
- Decidir cómo se han de obtener estas competencias adicionales - entrenamiento del personal (externo o interno), entrenamiento teórico o práctico, contratación de personal nuevo competente, asignación del personal competente existente a las diferentes labores.
- Entrenar, contratar o reasignar el personal.
- Revisar la eficacia de las acciones tomadas para satisfacer las necesidades de competencia.
- Revisar periódicamente la competencia del personal.

En todo el proceso, se requiere que la organización mantenga registros apropiados de educación, entrenamiento, habilidades y experiencia. Sin embargo, ISO 9001:2000 no especifica cómo se establecerán los procesos ni la naturaleza exacta de los registros que se han de conservar.

Cuando se audita la conformidad de una organización con los requisitos de competencia y evaluación del entrenamiento, típicamente un auditor buscaría evidencia de que se abordan los siguientes aspectos:-

1 - Una organización necesita identificar qué competencias requiere el personal que realiza labores que afectan a la calidad.

Guía - El objetivo del auditor debería ser determinar si se ha establecido un enfoque sistemático para identificar estas competencias, y verificar que el enfoque es eficaz. El resultado de este proceso puede ser una lista, un registro, una base de datos, un plan de recursos humanos, un plan de desarrollo de competencias, un contrato, un proyecto o un plan de producto, etc.

Inicialmente se pueden sostener discusiones con la alta dirección para asegurarse de que ellos entienden la importancia de identificar las competencias requeridas. Éstas también pueden ser una fuente potencial de información relacionada con actividades o procesos nuevos o con cambios que pueden llevar a requisitos diferentes de competencia en la organización.

También puede ser necesaria una revisión de las competencias cuando se considera una nueva oferta o un nuevo contrato. Evidencia de esto se podría encontrar en los registros relacionados. Los requisitos de competencia se pueden incluir en los documentos del contrato cuando las actividades de los subcontratistas pueden tener impacto en los procesos y/o las características de calidad del producto.

Es necesario que los auditores determinen si la organización ha identificado necesidades de competencia nuevas o con cambios durante las auditorías de seguimiento.

2 – ¿Se asigna personal competente a aquellas actividades del lugar de trabajo necesarias para controlar las características de calidad de sus procesos y productos?

Guía - Verificar que se ha establecido alguna forma de proceso de evaluación para garantizar que las competencias son adecuadas para las actividades de la organización y que el personal seleccionado como competente demuestra estas competencias. De igual modo el proceso debería garantizar que se actúa sobre todas las deficiencias y se mide la eficacia del personal. Verificar que las actividades que afectan la calidad son realizadas por personas seleccionadas como competentes. Se puede obtener evidencia en toda la auditoría con énfasis en aquellos procesos, actividades, labores y productos en donde la intervención humana puede tener el mayor impacto. El auditor puede revisar descripciones de trabajo, actividades de ensayo e inspección, actividades de monitoreo, registros de las revisiones por la dirección, definición de responsabilidades y autoridades, registros de no conformidades, informes de auditoría, reclamos de los clientes, registros de validación de los procesos, etc.

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

Guía - La organización puede utilizar una variedad de técnicas, incluyendo el juego de roles, la revisión por pares, la observación, la revisión de los registros de entrenamiento y empleo y/o de entrevistas (véase ISO 19011, Tabla 2, para ejemplos adicionales). La idoneidad de un método de evaluación particular dependerá de muchos factores. Por ejemplo, se podrían revisar los registros de entrenamiento para verificar que un curso de entrenamiento se ha completado satisfactoriamente (pero observe que esto por sí solo no suministra evidencia de que la persona que recibe el entrenamiento es competente). Sin embargo, este mismo método podría no ser aceptable para evaluar si un auditor se desempeñó satisfactoriamente durante una auditoría. A cambio, esto podría requerir observación, revisión pareada, entrevistas, etc. Puede ser que la organización necesite demostrar la obtención de la competencia de su personal mediante una combinación de educación, entrenamiento y/o experiencia laboral.

4 – Mantenimiento de la competencia.

Guía – El auditor necesita verificar que se ha establecido alguna forma de proceso eficaz de monitoreo y que se actúa en él. Las maneras de hacerlo incluyen un proceso continuo de desarrollo profesional (tal como el descrito en ISO 19011), evaluaciones regulares del personal y su desempeño o la inspección, ensayo o auditoría regular del producto del cual son responsables los individuos o los grupos. Los cambios continuos en los requisitos de competencia pueden indicar que una organización es activa en mantener los niveles de desempeño del personal.

Para mayor información sobre el Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001 por favor consulte documento: *Introducción al grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001 (Introduction to the ISO 9001 Auditing Practices Group)*.

El *Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001* utilizará la retroalimentación por parte de los usuarios para determinar si es recomendable desarrollar documentos de guía adicionales o si los existentes se deberían revisar.

Los comentarios sobre los documentos o las presentaciones se pueden enviar a la siguiente dirección de correo electrónico: charles.corrie@bsi-global.com.

Los demás documentos y presentaciones del Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001 se pueden descargar de los siguientes sitios Web:

www.iaf.nu

www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Exoneración de responsabilidad

Este documento no se ha sometido a un proceso de aprobación por parte de la Organización Internacional de Normalización (ISO), el Comité Técnico ISO 176, ni del Foro Internacional de Acreditación (IAF).

La información contenida aquí está disponible con propósitos educativos y de comunicación. El *Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001* no es responsable de los errores, omisiones ni otras obligaciones que se puedan originar en el suministro o posterior uso de dicha información.