



Organización Internacional de normalización



Foro Internacional de acreditación

Fecha: 13 enero 2017

**El grupo de prácticas de auditoría ISO 9001
orientación sobre:**

Competencia

La siguiente información se proporciona para guiar a los auditores que realizan auditorías de certificación a fin de comprender los requisitos de la norma ISO 9001 para la competencia de las personas que realizan trabajos bajo el control de la organización, independientemente de su estado laboral.

Estos requisitos generalmente se auditan como parte de los procesos de SGC y no de forma aislada. Sin embargo, se reconoce que algunas organizaciones tendrán procesos de recursos humanos separados, donde se puede encontrar la mayoría de la evidencia necesaria.

Este documento identifica las actividades típicas realizadas por las organizaciones para asegurar la competencia de sus personas y evaluar la efectividad de las acciones tomadas para satisfacer esas necesidades de competencia, y brinda orientación a los auditores con respecto a los tipos de evidencia que deben buscar y, cuando sea apropiado, proporciona ejemplos. .

Para satisfacer los requisitos de competencia / efectividad de la norma ISO 9001, una organización normalmente deberá hacer varias cosas:

- Determinar qué competencias requieren las personas que realizan un trabajo que afecta la calidad.
- Determinar qué personas que ya realizan el trabajo tienen las competencias requeridas
- Decidir si se requieren competencias adicionales

- Decidir cómo se obtendrán estas competencias adicionales: capacitación de personas (externas o internas), capacitación teórica o práctica, contratación de nuevas personas competentes, asignación de personal competente existente para diferentes trabajos
- Entrenar, contratar o reasignar personas.
- Revisar la efectividad de las acciones tomadas para satisfacer las necesidades de competencia y asegurar que se ha logrado la competencia necesaria
- Revisar periódicamente la competencia de las personas.

A lo largo del proceso, se requiere que la organización retenga información documentada apropiada (por ejemplo, registros) de educación, capacitación, habilidades y experiencia. Sin embargo, la norma ISO 9001 no especifica cómo se establecerá el proceso ni la naturaleza exacta de los registros necesarios.

En la competencia de auditoría, un auditor normalmente buscaría evidencia de que se abordan los siguientes problemas:

1 - Una organización necesita identificar qué competencias requieren las personas que realizan trabajos que afectan la calidad.

Orientación: el objetivo del auditor debe ser determinar si existe un enfoque sistemático para identificar estas competencias y verificar que el enfoque sea efectivo. El resultado del proceso puede ser una lista, registro, base de datos, plan de recursos humanos, plan de desarrollo de competencias, contrato, plan de proyecto o producto, etc.

Inicialmente, se podrían llevar a cabo discusiones con la alta gerencia para asegurar que comprendan la importancia de identificar las competencias necesarias. También pueden ser una fuente potencial de información sobre actividades o procesos nuevos o modificados, lo que puede llevar a diferentes requisitos de competencia en la organización.

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

Los auditores deben determinar si la organización ha identificado necesidades de competencia nueva o modificada durante las auditorías de vigilancia.

2 - ¿Las personas competentes asignadas a esos lugares de trabajo son necesarias para controlar las características de calidad de sus procesos y productos?

Guía: verifique que exista algún tipo de proceso de evaluación para garantizar que las competencias sean adecuadas para las actividades de la organización y que las personas seleccionadas como competentes demuestren estas competencias. Además, el proceso debe garantizar que se esté actuando sobre cualquier deficiencia y que se mida la efectividad de las personas. Verificar que las actividades que afectan la calidad son realizadas por personas seleccionadas como competentes. Se puede obtener evidencia a lo largo de la auditoría con un énfasis en aquellos procesos, actividades, tareas y productos donde la intervención humana puede tener el mayor impacto. El auditor puede revisar las descripciones de los trabajos, las actividades de prueba o inspección, las actividades de monitoreo, los registros de las revisiones de la administración, la definición de responsabilidades y autoridades, los registros de no conformidad, los informes de auditoría, las quejas de los clientes, los registros de validación de procesos, etc.

3- La organización necesita evaluar la efectividad de las acciones tomadas para satisfacer las necesidades de competencia y garantizar que se ha logrado la competencia necesaria.

Orientación: la organización puede usar varias técnicas que incluyen juegos de roles, revisión por pares, observación, revisiones de registros de capacitación y empleo y / o entrevistas (ver ISO 19011, Tabla 2, para más ejemplos). La idoneidad de un método de evaluación particular dependerá de muchos factores. Por ejemplo, los registros de capacitación podrían verse para verificar que un curso de capacitación se haya completado con éxito (pero tenga en cuenta que esto solo no proporcionaría evidencia de que el alumno es competente). Sin embargo, este mismo método no sería aceptable para evaluar si un auditor se desempeñó satisfactoriamente durante una auditoría. En cambio, esto puede requerir observación, revisión por pares, entrevistas, etc. La organización puede necesitar demostrar el logro de la competencia de sus personas a través de una combinación de educación, capacitación y / o experiencia laboral.

4 - Mantenimiento de competencias.

Orientación: el auditor debe verificar que algún tipo de proceso de monitoreo efectivo esté implementado y se esté actuando. Las formas de hacer esto incluyen un proceso de desarrollo profesional continuo (como el que se describe en ISO 19011), evaluaciones periódicas de las personas y su desempeño, o la inspección, prueba o auditoría periódica del producto del cual son responsables las personas o los grupos. Los cambios continuos en los requisitos de competencia pueden indicar que una organización es proactiva para mantener los niveles de desempeño de las personas.

Para más información sobre el grupo de prácticas de auditoría ISO 9001, consulte el documento: Introducción al grupo de prácticas de auditoría ISO 9001.

Los comentarios de los usuarios serán utilizados por el grupo de prácticas de auditoría ISO 9001 para determinar si los documentos de la dirección deben ser desarrollados, o si estos actuales deben ser revisados.

Los comentarios sobre los documentos o presentaciones pueden enviarse a la siguiente dirección de correo electrónico: charles.corrie@bsigroup.com.

Las demás prácticas de auditoría de ISO 9001, los documentos del grupo y las presentaciones pueden descargarse de los sitios web:

www.iaf.nu

www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Exención de responsabilidad.

Exención de responsabilidad este documento no ha sido sometido a un proceso de aprobación por la organización internacional de para la estandarización (ISO), el Comité técnico ISO 176, o el Foro Internacional de acreditación (IAF).

La información contenida en el mismo está disponible para fines educativos y de comunicación, el grupo de prácticas de auditoría ISO 9001 no se responsabiliza de los errores, omisiones u otros pasivos que puedan derivarse de la provisión o posterior uso de dicha información