



Organización Internacional
de Normalización
www.iso.org



Foro Internacional
de Acreditación
www.iaf.nu

Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001

Orientación sobre:
Auditando la competencia

Edición 2
Fecha: 1 de junio de 2022



Índice

Prólogo.....	3
Introducción.....	4
1 Control de producción y prestación de servicios (ISO 9001, 8.5).....	5
2 Control de procesos, productos y servicios suministrados externamente (ISO 9001, 8.4)	6
3 Información documentada (ISO 9001, 7.5).....	7
4 Competencia para las personas que realizan trabajos bajo el control de la organización que afecta el desempeño y la eficacia del SGC (ISO 9001, 7.2).....	8
4.1 Determinación de la competencia necesaria.....	8
4.2 Acciones para adquirir la competencia necesaria	9
4.3 Evaluando la eficacia de esas acciones.....	9
4.4 Información documentada y mantenimiento de la competencia.....	10
5 Competencia y conocimiento organizacional.....	11
6 Conclusión sobre la competencia de auditoría	11
7 Desarrollo de la competencia de los auditores en este tema	11
Bibliografía.....	12



Organización Internacional
de Normalización
www.iso.org

Foro Internacional
de Acreditación
www.iaf.nu



Prólogo

Este documento ha sido traducido por el Grupo de Trabajo Spanish Translation Task Force (STTF) del Comité Técnico ISO/TC 176, en el que participan representantes de los organismos nacionales de normalización y otras partes interesadas, para lograr la unificación de la terminología en lengua española en el ámbito de la evaluación de la conformidad.

Este documento ha sido validado por el ISO/TMBG/ Spanish Translation Management Group (STMG) conformado por los siguientes países: Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, República Dominicana, México, Panamá, Paraguay, Perú y Uruguay.



Introducción

Este documento cubre los requisitos pertinentes de la Norma ISO 9001 que tratan directamente con las competencias y proporciona información sobre otras normas pertinentes que los auditores podrían considerar al desarrollar su propia competencia en este tema.

Las siguientes guías se proporcionan para dar soporte a la actividad de auditoría al abordar los requisitos de competencia de las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización y dentro del sistema de gestión de la calidad de la organización.

Los requisitos de competencia están documentados en el apartado 7.2 de la Norma ISO 9001:2015 y se refieren a las competencias necesarias *“que afecta al desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad”*. La eficacia es la extensión en que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados (ISO 9000:2015, 3.7.11). El desempeño y la eficacia del SGC se relacionan con la capacidad de la organización para lograr los resultados esperados del SGC como se establece en el objeto y campo de aplicación de la Norma ISO 9001 (ISO 9001:2015 Capítulo 1), que se refiere a *“proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables”, y “aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables”*.

Un SGC es un conjunto de procesos interrelacionados y la competencia debería ser evaluada dentro de todos los procesos del SGC y no como un conjunto aislado de requisitos en un proceso específico.

La competencia está definida como: *“capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos”* (véase ISO 9000:2015, 3.10.4).

Algunas organizaciones utilizan procesos de recursos humanos para gestionar estos requisitos y proporcionar evidencia de conformidad.

Las personas bajo el control de la organización pueden incluir personas en los proveedores de procesos, productos y servicios suministrados externamente.

La organización es responsable de determinar las competencias necesarias, incluidas las calificaciones para funciones o procesos específicos según sea aplicable. El auditor debería ser capaz de:

- evaluar el proceso de determinación de las competencias,
- observar si las competencias se determinaron adecuadamente,
- revisar cómo se identifican y proporcionan las acciones requeridas para lograr estas competencias,
- y cómo se realiza la evaluación de la eficacia de esas acciones realizadas.



Cada proceso presenta su propia demanda de requisitos de competencia. Los miembros del equipo auditor están asignados para auditar diferentes procesos del SGC. Dado que cada auditor recopila información sobre la competencia en diferentes procesos, es importante que los miembros del equipo auditor compartan la información encontrada sobre este tema durante la auditoría. Los temas de competencia son elementos importantes para la discusión del equipo auditor durante las reuniones diarias programadas.

El apartado 7.2.d de la Norma ISO 9001:2015 requiere "*conservar la información documentada apropiada como evidencia de competencia*". La palabra "apropiada" proporciona el margen de maniobra necesario para que la organización decida qué información documentada relacionada con la competencia tiene valor para la organización.

Con base en los códigos de la industria para los cuales los auditores están calificados, deberían tener la experiencia para evaluar si la organización ha determinado eficazmente qué competencias son apropiadas, si las acciones tomadas son adecuadas y qué información documentada relacionada con la competencia debería ser mantenida y conservada.

1 Control de producción y prestación de servicios (ISO 9001, 8.5)

La Norma ISO 9001 requiere que la organización proporcione condiciones controladas para el control de la producción y prestación del servicio. Una de estas condiciones controladas es la designación de personal competente, incluyendo cualquier calificación requerida. Las calificaciones no siempre son requeridas, pero sí las competencias.

Al auditar la producción o prestación de servicios, el auditor puede muestrear funciones, incluidas las personas que son clave para los procesos involucrados.

El auditor debería tener la oportunidad de:

- obtener información sobre las competencias necesarias entrevistando a los líderes de procesos u otro personal responsable de definir los requisitos de competencia (como los departamentos de recursos humanos) y revisando cualquier información documentada sobre las competencias determinadas por la organización,
- observar el desempeño de las personas con respecto a los objetivos y expectativas laborales,
- entrevistar una muestra de esas personas para evaluar si son conscientes de los requisitos de competencia para las actividades que realizan,
- confirmar si estas personas están en condiciones de desempeñar sus funciones,
- verificar si en ausencia de las personas habituales que desempeñan funciones específicas, se dispone de personas con un nivel adecuado de competencia para reemplazarlas.



Para las auditorías de tercera parte, los auditores deberían ser competentes y aprobados para el sector de actividad de la organización. Deberían tener conocimiento de cualquier competencia y calificación para funciones de proceso específico, requeridas por estatutos, reglamentos u otros medios. Los ejemplos de dónde se requieren calificaciones incluyen: personal médico en un hospital; abogados; soldadores para condiciones de soldadura específica; o personal de servicio de mantenimiento para equipos especializados. Estas personas a menudo requieren tener calificaciones específicas proporcionadas por una autoridad, agencia o institución calificada. La organización debería determinar dichos requisitos de calificación y ser capaz de demostrar que las personas han adquirido y mantienen esas calificaciones.

2 Control de procesos, productos y servicios suministrados externamente (ISO 9001, 8.4)

Cuando se trata de procesos, productos y servicios suministrados externamente, la organización puede necesitar determinar y comunicar a los proveedores externos sus requisitos de competencia, incluyendo cualquier calificación requerida. Esto es particularmente pertinente cuando las organizaciones contratan externamente procesos y actividades, o hacen acuerdos de colaboración, porque necesitan tener acceso a competencias que no tienen internamente. En estos casos, la competencia y calificaciones del personal de los proveedores pueden tener un impacto significativo en el resultado del producto o servicio proporcionado.

Al auditar el proceso de compras o adquisiciones, hay una oportunidad de indagar sobre las competencias necesarias para entregar el proceso, producto o servicio (por ejemplo, para: una empresa de gas que contrata externamente la instalación de equipos de gas; un hospital que contrata externamente el servicio de comida y la lavandería; una organización que contrata externamente la formación del personal; una empresa de construcción que contrata externamente el servicio de jardinería a una agencia que utiliza productos químicos controlados; una planta de fabricación que contrata externamente la soldadura y los ensayos no destructivos que requieren calificaciones específicas; una empresa de fabricación que contrata externamente el diseño de un proyecto). Los auditores deberían dar seguimiento a los métodos de comunicación mediante los cuales se cumplen los requisitos de competencia entre ambas partes.

Los requisitos de competencia de los vendedores pueden ser solicitados por el comprador o establecidos por el vendedor. Es importante comprender cómo se comunican y aceptan esos requisitos. ¿La comunicación es por medios verbales? ¿O por correo o correo electrónico? ¿Por orden de compra? ¿Por un formulario de compra? ¿Por página web o por catálogo? ¿Está especificado en un contrato? ¿Qué otros medios de comunicación son establecidos? Para determinar la influencia de las competencias del personal externo, los auditores pueden comparar los requisitos de competencia acordados durante el proceso de compra con los resultados de la evaluación del desempeño de los procesos y servicios suministrados externamente.



3 Información documentada (ISO 9001, 7.5)

La competencia de las personas es uno de varios factores citados que pueden influir en la extensión y necesidad de información documentada del sistema de gestión de la calidad. No todas las actividades están respaldadas por información documentada, porque las personas pueden ser capaces de realizar sus tareas debido a una combinación de su experiencia, educación y formación en el trabajo y la complejidad e impacto de las mismas actividades. Por lo tanto, al evaluar la *“información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad”* (ISO 9001:2015, 7.5.1 b)), los auditores necesitan evaluar el equilibrio entre la información documentada determinada por la organización, las competencias del personal, así como los riesgos para los resultados previstos del SGC.

Los auditores deberían tener en cuenta la definición de competencia, que exige la capacidad de aplicar conocimientos y habilidades para lograr un resultado previsto. Por lo tanto, los auditores deberían tener cuidado al plantear los hallazgos de que se necesita información documentada, sin considerar primero la influencia de las competencias existentes del personal. La necesidad de información documentada sobre las competencias requeridas también variará entre las distintas organizaciones, dependiendo de su complejidad, tamaño, productos y servicios proporcionados, el contexto legal y reglamentario de su actividad (incluidos los relacionados con las calificaciones) y el tipo de personal ya empleado por la organización, así como la importancia de las competencias para el logro de los objetivos.

- 4 Competencia para las personas que realizan trabajos bajo el control de la organización que afecta el desempeño y la eficacia del SGC (ISO 9001, 7.2)



Figura 1 – El ciclo PHVA de gestión de la competencia

4.1 Determinación de la competencia necesaria

El objetivo del auditor es determinar si la organización que está siendo auditada tiene un enfoque sistemático implementado para identificar las competencias necesarias y verificar que su enfoque para adquirir y utilizar personas competentes sea eficaz. Los auditores pueden encontrar información valiosa relacionada con las necesidades cambiantes de competencia al auditar nuevos contratos, nuevos procesos, nuevas compras, nuevos productos, nuevos diseños, nueva tecnología y otros escenarios potenciales.

Los auditores también necesitan examinar si el enfoque de la organización toma en cuenta adecuadamente la necesidad de identificar requisitos de competencia nuevos o modificados. Las entrevistas con la alta dirección, los líderes de procesos, los gerentes y otros empleados pueden ser fuentes útiles de información sobre las necesidades de competencias nuevas o modificadas.



La determinación de la competencia requerida para lograr los resultados previstos puede ocurrir en todos los niveles de la organización, incluidos la dirección y los empleados. En algunos casos, se requiere una competencia individual o de equipo. Los auditores deberían comprender el contexto de la organización y los cambios que podrían afectar las necesidades de competencia, así como el impacto potencial de la falta de competencia. Los auditores deberían evaluar cómo se aplica el pensamiento basado en riesgos para la determinación y actualización de los riesgos relacionados con la competencia.

4.2 Acciones para adquirir la competencia necesaria

Los auditores deberían evaluar cómo se determinaron y verificaron las competencias de las personas. Los auditores deberían ser conscientes de que una organización puede aplicar varias formas diferentes de acciones para adquirir y utilizar las competencias necesarias, incluyendo:

- formación,
- contratación de personas con competencias específicas,
- formación en el trabajo,
- programas de tutoría,
- reasignación de tareas entre diferentes personas,
- reasignación de personas,
- ajustar el alcance de un trabajo y sus competencias requeridas,
- contratación externa de personal,
- adquirir servicios de gestión de competencias,
- colaboración y contratación externa,
- u otras acciones cualesquiera para lograr tener a la persona adecuada realizando el trabajo.

4.3 Evaluando la eficacia de esas acciones

El auditor necesita verificar qué forma de proceso de evaluación tiene implementada la organización para asegurar que las competencias sean apropiadas para sus actividades, y que las personas estén demostrando estas competencias. Además, el proceso debería asegurar que se está actuando ante cualquier deficiencia.



La organización debería seleccionar y aplicar técnicas de evaluación de competencias que sean adecuadas a sus necesidades determinadas. Estas pueden incluir juegos de roles, revisión de pares, observación, revisiones de formación y registros de empleo o entrevistas (para más ejemplos, véase ISO 19011, tabla 2). La idoneidad de un método de evaluación en particular dependerá de varios factores. Por ejemplo, los registros de formación podrían verificarse para asegurar que un curso de formación se haya completado exitosamente, pues la participación en el curso por sí sola, no proporciona evidencia de que el alumno sea competente, ya que solo puede demostrar que se adquirió conocimiento, pero no necesariamente que se está aplicando eficazmente. Un curso presencial no sería aceptable para evaluar si un auditor se desempeñó satisfactoriamente durante una auditoría. En cambio, evaluar el desempeño del auditor puede requerir observación, revisión entre pares, entrevistas, etc.

4.4 Información documentada y mantenimiento de la competencia

La organización debería ser capaz de demostrar el logro y mantenimiento de la competencia de su personal a través de una combinación de educación, formación y experiencia laboral. El auditor debería verificar que existe información documentada para proporcionar evidencia de cómo las personas incluidas en la muestra fueron consideradas competentes.

La necesidad de documentar las competencias requeridas variará considerablemente entre diferentes organizaciones en diferentes contextos, desde bases de datos de competencias, descripciones formales de puestos y requisitos de calificación, hasta una simple explicación verbal sobre las competencias requeridas para realizar una determinada tarea. Sin embargo, cuando una organización necesite “*asegurarse de que estas personas son competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas*”, necesitan conservar la información documentada adecuada como evidencia.

Lo mismo se aplica a las acciones para adquirir la competencia requerida. Los registros pueden incluir identificación de las necesidades de formación, planes de formación y registros de formación, registros de evaluación de la eficacia, tutoriales para la formación de inducción sobre asuntos específicos para personal de reciente ingreso o para cambios de funciones, gráficos que muestren la formación cruzada para mitigar los riesgos de la escasez de personal, avisos para dar seguimiento cuándo es necesaria la actualización de la formación para la revalidación de una calificación, acuerdos de colaboración para acceder a competencias externas a la organización, anuncios de contratación (incluidos los sitios web de la organización), avisos a los cazatalentos y agencias de contratación, etc.

La verificación de competencias puede requerir darle seguimiento o repetirla para asegurar un esfuerzo continuo y sistemático a fin de mantener las competencias necesarias. Los auditores deberían evaluar si existe un proceso de seguimiento eficaz y si se actúa en consecuencia para mantener las competencias necesarias. Las formas de hacer esto pueden incluir un proceso de desarrollo profesional continuo, evaluaciones periódicas de las personas y su desempeño, o la inspección, ensayo o auditoría periódica de productos y servicios de los que son responsables individuos o grupos. Los resultados de las auditorías internas también pueden proporcionar información a la organización si las personas que realizan el trabajo bajo su control tienen la competencia adquirida. A menudo, las acciones correctivas identifican la necesidad de formación.



5 Competencia y conocimiento organizacional

El conocimiento es una entrada para la competencia. El apartado 7.1.1 de la Norma ISO 9001 requiere que *"La organización debe determinar el conocimiento necesario para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios"*. Al auditar la competencia, el auditor también puede evaluar cómo la organización determina ese conocimiento al preguntar cuál es el conocimiento relevante para una actividad específica, cómo las personas tienen acceso a ese conocimiento y cómo ellos se mantienen actualizados. Los auditores también pueden preguntar cómo la organización ha capturado el conocimiento específico adquirido por la experiencia. (Consulte el documento de APG sobre "Conocimiento organizacional".)

6 Conclusión sobre la competencia de auditoría

La competencia es un recurso clave del sistema de gestión de la calidad, que los auditores deberían tener en cuenta al auditar todos los procesos y entrevistar a las personas de la organización.

La información documentada sobre una determinada competencia puede existir en cada proceso de manera dispersa (bajo control local en cada proceso), o puede existir en una función central destacada con la gestión de competencias de la organización (por ejemplo, un departamento de Recursos Humanos). La evaluación de su existencia, así como la existencia de planes de formación y registros de evaluación de la eficacia de la formación u otras acciones para asegurar la competencia (como la contratación o la colaboración externa), no son suficientes para evaluar cómo está asegurando la organización las competencias necesarias para las personas que realizan trabajo bajo su control que afecta el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Muestrear, observar y entrevistar al personal sobre sus competencias a lo largo de una auditoría es una actividad de auditoría clave para permitir que el auditor llegue a conclusiones informadas y válidas sobre el enfoque de una organización para asegurar las competencias necesarias.

7 Desarrollo de la competencia de los auditores en este tema

Los auditores del sistema de gestión de la calidad deberían tener conocimientos sobre herramientas, métodos y técnicas relacionadas con la gestión de la calidad y su aplicación (ISO/IEC 17021-3). Una de las fuentes de conocimiento, entre otras, es la familia de Normas ISO 10000 desarrollada por ISO/TC 176.

ISO 10015:2019 *Gestión de la calidad - Directrices para la gestión de la competencia y el desarrollo de las personas* proporciona *"directrices para una organización para establecer, implementar, mantener y mejorar sistemas para la gestión de competencias y el desarrollo de las personas para afectar positivamente a los resultados relacionados con la conformidad de los productos y servicios y las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes"*. La norma describe las prácticas organizacionales para la gestión de competencias, desde la determinación de las necesidades de competencias, la evaluación de las actuales competencias y necesidades de desarrollo, hasta la gestión de competencia. Aunque no es una norma requerida y no debería usarse como criterio de auditoría en una auditoría según la Norma ISO 9001:2015, puede proporcionar perspectivas útiles que podrían ayudar a los auditores a comprender la gestión de la competencia en una organización. También les permitirá auditar organizaciones que incorporen parte o la totalidad de esas prácticas en sus procesos de gestión de competencias.



Organización Internacional
de Normalización
www.iso.org

Foro Internacional
de Acreditación
www.iaf.nu



Bibliografía

ISO 9000:2015, *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*

ISO 9001:2015, *Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos*

ISO 19011:2018, *Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión*

ISO 10015:2019, *Gestión de la calidad — Directrices para la gestión de la competencia y el desarrollo de las personas*

ISO/IEC 17021-3:2017, *Evaluación de la conformidad — Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión — Parte 3: Requisitos de competencia para la auditoría y la certificación de sistemas de gestión de la calidad*

Documento APG “Conocimiento Organizacional”



Organización Internacional
de Normalización
www.iso.org

Foro Internacional
de Acreditación
www.iaf.nu



Para más información sobre los Grupos de Prácticas de Auditoría ISO 9001 y para descargar la Introducción y los demás documentos APG y AAPG ISO 9001, puede visitar nuestras páginas web en [Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001](#) o [Prácticas de Acreditación y Evaluación - IAF](#).

Se agradece a los usuarios que envíen sus comentarios, los cuales se utilizarán para determinar la necesidad de otros documentos de orientación, así como la necesidad de revisión de los actuales.

En caso de querer enviar sus comentarios, en estas páginas web puede encontrar los datos de contacto de la Secretaría del grupo de trabajo.

EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

Este documento no ha sido sometido a un proceso de aprobación por la Organización Internacional de Normalización (ISO), el Comité Técnico ISO 176 o el Foro Internacional de Acreditación (IAF). La información contenida está disponible para fines educativos y propósitos de comunicación. El Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001 no se responsabiliza de los errores, omisiones u otras responsabilidades que puedan derivarse de la aplicación o posterior uso de dicha información.