 

**Organización Internacional de Foro Internacional de**

**Normalización Acreditación**

16 ENERO 2016.

Orientación del Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001 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 situación 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 ISO 9001, una organización normalmente tendrá que 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 (externa o interna), formación teórica o práctica, contratación de

nuevas personas competentes.

Asignación de personal competente existente a 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 un trabajo que afecta 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, proyecto o plan de producto, etc.

Inicialmente, se podrían mantener conversaciones con la alta gerencia para asegurar que comprendan la importancia de identificar las competencias requeridas. Estos 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 apropiadas para las actividades de la organización y que las personas seleccionadas como competentes estén demostrando 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 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 utilizar varias técnicas que incluyen rol de juegos, revisión por pares, observación, revisiones de registros de capacitación y empleo y / o entrevistas (consulte ISO 19011, Tabla 2, para obtener más ejemplos).

La idoneidad de un método de evaluación particular dependerá de muchos factores.

Por ejemplo, los registros de capacitación se pueden ver 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 aprendiz 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.

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

La retroalimentación de los usuarios será utilizada por el Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001 para determinar si se deben desarrollar documentos de orientación adicionales, o si se deben revisar estos actuales.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Los comentarios sobre los trabajos o presentaciones se pueden enviar a la siguiente dirección de correo electrónico: [charles.corrie@bsigroup.com](mailto:charles.corrie@bsigroup.com).

Los otros documentos y presentaciones del Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001 se pueden descargar de los sitios web:

www.iaf.nu [www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup](http://www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup)

© ISO & IAF 2016 - Todos los derechos reservados.

www.iaf.nu; [www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup](http://www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup)

Renuncia

Este documento no ha sido sujeto a un proceso de aprobación por parte de la Organización Internacional de Normalización (ISO), el Comité Técnico 176 de la ISO o el Foro Internacional de Acreditación (IAF).

La información contenida en ella está disponible para fines educativos y de comunicación.

El Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001 no se responsabiliza de los errores, omisiones u otras responsabilidades que puedan surgir de la provisión o el uso posterior de dicha información.

 © ISO & IAF 2016 - Todos los derechos reservados.

www.iaf.nu; [www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup](http://www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup)