

Auditando “competencia” y “eficacia de las acciones tomadas”

Este documento tiene el objetivo de guiar a los auditores que realizan auditorías de certificación en la comprensión de los requisitos del apartado 6.2.2 de la norma ISO 9001 relacionados con “competencia” y “la eficacia de las acciones tomadas”, o sea formación. Estos requisitos son usualmente auditados como parte de una auditoría a los procesos de realización de los productos, y no como una actividad en sí misma. Sin embargo, es habitual que algunas organizaciones tengan procesos separados relacionados con los recursos humanos, donde se puede encontrar la mayoría de las evidencias necesarias. Este documento identifica actividades típicas realizadas por las organizaciones para asegurar la competencia de su personal y para evaluar la eficacia de las acciones que se toman para satisfacer esas necesidades de competencia, y proporciona guía a los auditores respecto a los tipos de evidencia que deberían intentar encontrar, con ejemplos cuando es apropiado.

Para satisfacer los requisitos de la norma ISO 9001 relacionados con la competencia y eficacia, una organización deberá tomar, típicamente, varias acciones:

- identificar qué competencias son requeridas para el personal cuyo trabajo puede afectar la calidad
- identificar qué personal que está trabajando tiene las competencias requeridas
- decidir qué competencias adicionales son necesarias
- decidir cómo se obtendrán esas competencias adicionales – formación (interna o externa), formación teórica o práctica, contratación de personal competente, asignación del personal existente a otras actividades
- formar, contratar o reasignar personal
- analizar la eficacia de las acciones tomadas para satisfacer esas necesidades
- analizar periódicamente la competencia del personal

A lo largo de este proceso, la organización debe mantener registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia. Sin embargo, la norma ISO 9001 no especifica cómo establecer el proceso o la naturaleza exacta de los registros a ser mantenidos.

Al auditar la conformidad con los requisitos de competencia y de evaluación de la formación, el auditor debería buscar evidencia de que los siguientes aspectos hayan sido cubiertos por la organización:

1. La organización debe identificar qué competencias son necesarias del personal que desarrolla actividades que pueden afectar la calidad.

Lineamientos

El auditor debería tener como objetivo determinar si existe un enfoque sistemático implementado para identificar estas competencias y para verificar si el enfoque es eficaz. El resultado del proceso podría ser una lista, base de datos, plan de recursos humanos, plan de desarrollo de competencias, plan de productos, proyectos o contratos, etc.

Se podrían mantener discusiones preliminares con la alta dirección para asegurar que hayan comprendido la importancia de identificar las competencias requeridas. Esto puede ser también una fuente de información

relativa a procesos y actividades nuevas o modificadas, lo que debería conducir a requisitos de competencia diferentes dentro de la organización.

Un análisis de las competencias puede ser necesario también cuando se está considerando una nueva oferta o contrato; las evidencias pueden ser identificadas en los registros relacionados. Pueden incluirse requisitos de competencias en los documentos contractuales donde las actividades de subcontratistas pueden tener un impacto sobre las características de los procesos y/o de la calidad del producto.

Los auditores deben determinar si la organización ha identificado competencias nuevas o modificadas durante las auditorías de monitoreo.

2. ¿Se asigna personal competente a aquellas actividades necesarias para controlar las características de la calidad de sus procesos y sus productos?.

Lineamientos

El auditor debería verificar si se ha establecido un proceso de evaluación para asegurar que las competencias son apropiadas a las actividades de la organización, y que el personal identificado como competente está demostrando esas competencias en sus actividades diarias. Este proceso debería asegurar también, que se toma acción ante toda deficiencia identificada y que se está evaluando la eficacia del personal.

El auditor debería verificar también que las actividades que afectan la calidad son realizadas por personal identificado como competente. Se pueden obtener evidencias a lo largo de la auditoría, poniendo énfasis en aquellos procesos, actividades, tareas y productos donde la intervención de las personas puede tener un mayor impacto. El auditor puede analizar las descripciones de puesto, las actividades de inspección y ensayo, actividades de monitoreo, registros de revisiones por la dirección, la definición de responsabilidades y autoridades, registros de no conformidades, informes de auditoría, quejas de clientes, registros de validación de los procesos, etc.

3. La organización debe evaluar la eficacia de las acciones tomadas para satisfacer las necesidades de competencia.

Lineamientos

La organización puede usar diversas técnicas, incluyendo dramatizaciones (role-play), revisión entre pares, observación, análisis de los registros de formación y de empleo y/o entrevistas (ver la norma ISO 19011, Tabla No. 2 para más ejemplos). La conveniencia del uso de un método en particular dependerá de muchos factores. Por ejemplo, registros de formación pueden ser evidencia suficiente de que un curso de formación ha sido aprobado (pero se debe tener en cuenta que esto solamente no constituye evidencia de que la persona es competente). Sin embargo, este mismo método no debería ser aceptable para evaluar si un auditor ha actuado satisfactoriamente durante una auditoría; en este caso puede ser necesario, además, observación, revisión entre pares, entrevistas, etc. La organización puede tener que demostrar el logro de la competencia necesaria de su personal por medio de una combinación de educación, formación y/o experiencia.

4. Mantenimiento de la competencia.

Lineamientos

El auditor debe verificar que se ha establecido alguna forma de proceso de monitoreo de la eficacia y que se actúa en función de los resultados de esos monitoreos. Una forma de hacer esto puede ser la implementación de un proceso de “desarrollo profesional continuo” (como está descrito en la norma ISO 19011), evaluaciones regulares del personal y de su desempeño, o la inspección, ensayo o auditoría regular de los productos por los cuales las personas son responsables. Cambios continuos en las competencias necesarias pueden ser un indicador que la organización es pro-activa en mantener los niveles de desempeño del personal.

Este artículo es una versión editada del “Auditando competencia y eficacia de las acciones tomadas”, que puede consultarse en el sitio web del Grupo de Prácticas de Auditoría, y es reproducido por cortesía de ISO y de IAF. Estos documentos fueron desarrollados tomando como referencia buenas prácticas actuales y, por lo tanto, no han sido avalados formalmente como recomendaciones del International Accreditation Forum (IAF) ni como interpretaciones del Comité ISO TC176. Para obtener información sobre el Grupo de Prácticas de Auditoría, se debe consultar: <http://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/2000/2122/138402/138403/%203541460/customview.html?func=ll&objId=3541460&objAction=browse&sort=name>.

El grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001 es un grupo informal de expertos en sistemas de gestión de la calidad, auditores y profesionales miembros del IAF y del Comité Técnico ISO/TC 176 “Gestión y Aseguramiento de la Calidad”. Este grupo ha desarrollado un conjunto de guías y presentaciones que contienen explicaciones sobre las auditorías de sistemas de gestión de la calidad, y reflejan el enfoque por procesos que es esencial para auditar los requisitos de la norma ISO 9001.

ENERO 2005