

La certificación de personas un mecanismo para garantizar los



Texto Diana Tallo
*Vocal del Comité de
Entidades de Certificación
de la AEC
Directora del Centro de
Registro y Certificación
de Personas de la AEC*

La gestión de las organizaciones está orientada a la consecución de sus objetivos. Dichos objetivos pueden ser de diversa índole, dependiendo del tipo de organización de la que se trate, y van desde los de tipo económico, hasta los sociales. Se podría afirmar que entre los objetivos básicos de cualquier organización está el de alcanzar el mayor grado de satisfacción de los colectivos relacionados con ella, ya sean accionistas, clientes, proveedores, personal, etc. Así, una adecuada gestión de las organizaciones en cuanto a la consecución de sus objetivos va a depender de la gestión que se haga de los recursos humanos, financieros y materiales.

Los recursos humanos de una organización se entienden como el trabajo que aporta el conjunto de los empleados o

colaboradores a la organización. Cabe pensar que el trabajo que aportan empleados y colaboradores estará en función, por una parte, de aspectos intrínsecos a la persona como la educación, competencia, experiencia o incluso la motivación, como por otra parte de los aspectos externos a la persona tales como liderazgo, información suministrada por la organización, definición clara de objetivos, etc.

Desde el punto de vista de la organización, la definición clara de criterios de competencia para cada puesto de trabajo es una herramienta para garantizar la adecuación de la persona al perfil del puesto. Es precisamente en este principio, en el de la definición y cumplimiento de criterios de competencia, en lo que se basa la certificación de personas.



en la empresa, criterios de competencias

La certificación de personas es el procedimiento por el cual una tercera parte independiente garantiza que una persona cumple con unos requisitos de competencia definidos. La certificación de personas es, por tanto, una herramienta importante para asegurar que una persona cumple con los requisitos contenidos en el esquema de certificación. Éste incluye unos criterios para asegurar competencias, habilidades, formación y experiencia.

La certificación de personas garantiza que una persona es competente mediante la comprobación, a través de un organismo independiente, de los requisitos de titulación, formación, experiencia u otros requisitos establecidos en el esquema de certificación.

El organismo de certificación de personas

Esta tercera parte independiente, y cuya función es asegurar que se cumplen con los requisitos del esquema, es definida por la norma ISO 17024 como organismo de certificación de personas.

Existen a nivel nacional cuatro organismos acreditados para la certificación de personas. En el caso de la certificación de personas en el ámbito de la calidad y el medio ambiente es el Centro de Registro y Certificación de Personas, CERPER, de la Asociación Española para la Calidad quien actúa como organismo certificador. El CERPER lleva a cabo la certificación de personas siguiendo los esquemas de la European Organization for Quality, EOQ, es decir, de los criterios de competencia definidos por esta organización europea. Si bien, como hemos dicho, existen otros organismos certificadores de personas en ámbitos tales

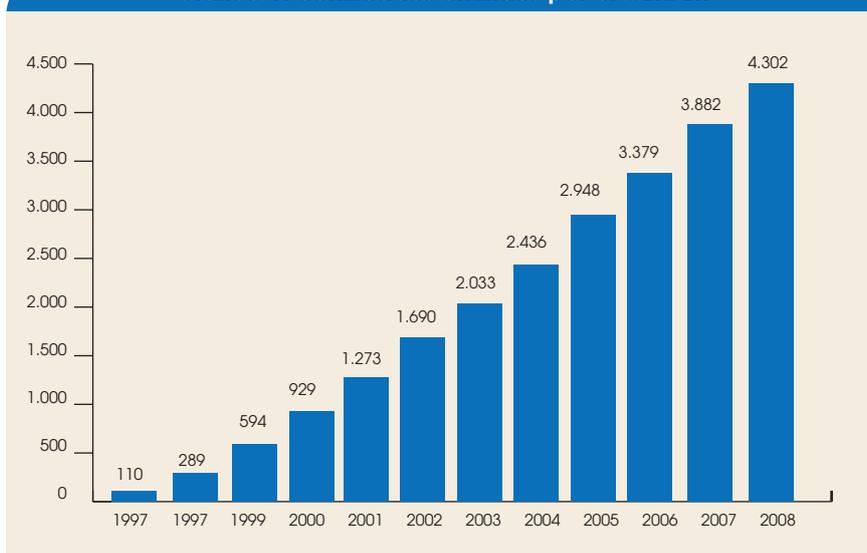
como ensayos no destructivos, inspectores de soldadura y soldadores, entre otros (gráfico 1).

Criterios de competencia: los esquemas de certificación de personas

Los criterios de competencia, sean en el ámbito que sean, están basados en requisitos relativos a la educación, formación y experiencia. Entendiéndose la educación como el nivel mínimo de estudios reglados según el sistema educativo, la formación como la adquisición, mediante cursos formativos, de conocimientos relativos al ámbito del alcance de la certificación, y la experiencia como la trayectoria laboral relacionada con el ámbito de la certificación.

Estos criterios de competencia se incluyen en los esquemas de certificación de personas, desarrollados normalmente por un comité técnico encargado del

Grafico 1: certificados emitidos por el CERPER



desarrollo y definición de los criterios de competencia, así como la revisión de los mismos, para garantizar su validez a lo largo de los años.

Los esquemas de certificación de personas incluyen, asimismo, criterios relativos al proceso de comprobación del cumplimiento de requisitos, es decir, métodos por los cuales se asegura que el candidato cumple con los requisitos establecidos. Estos métodos pueden incluir desde la revisión de los requisitos mediante el estudio documental de la información aportada por el candidato, válida por ejemplo en el caso de la verificación de los requisitos de experiencia, así como métodos relativos a la evaluación o examen de los candidatos para comprobar si disponen de los conocimientos y habilidades exigidos.

La certificación de personas en la empresa

Como hemos explicado anteriormente, la definición apropiada de criterios de competencia para cada puesto de trabajo ha demostrado ser una herramienta útil para conseguir el adecuado desempeño de la persona que lo ocupa. Sin duda, el realizar una tarea adecuadamente depende, en gran medida, de los conocimientos, habilidades y aptitudes de la persona que la realiza.

Por tanto, cabe pensar que lo mismo ocurre con la certificación de personas dado que se aseguran criterios de competencia, a través de una entidad independiente. La experiencia en este ámbito ha demostrado que la certificación de personas tiene beneficios, no sólo para la persona que obtiene la certificación, si no para las organizaciones en las que operan las personas certificadas. Prueba de ello son los ejemplos de dos importantes organizaciones que han apostado por la certificación de su personal: Unión Fenosa y Aena.

Unión Fenosa, empresa que integra toda la cadena de suministro eléctrico

Beneficios para la organización

- Confianza en los profesionales de la organización.
- Permite disponer de un grupo de profesionales con conocimientos homogéneos y criterios comunes.
- En el caso de auditores, permite llevar a cabo las auditorías internas con personal propio y conocedor del negocio, lo que implica un ahorro importante de costes.
- Unificación de criterios entre auditores.

Beneficios para la persona

- Autoconfianza profesional.
- Reconocimiento personal por parte de la empresa.
- Confianza en la cualificación de auditores internos de la entidad de certificación.
- Revalorización en el mercado.

desde la generación hasta la distribución y comercialización de energía, y en la que prácticamente el 100% de la potencia instalada está certificada según la norma ISO 9001, es un ejemplo de organización que ha alineado y armonizado los criterios de competencia de los auditores internos del sistema de gestión de la calidad a través de, entre otras acciones, la certificación de personas. Según M.^a Jesús Martín, Jefe de Calidad Corporativa de Unión Fenosa, “los recursos humanos son el pilar fundamental para el desarrollo y la consolidación de los sistemas de calidad del grupo y la herramienta fundamental para la mejora continua de la organización”.

Por este motivo, el aseguramiento de la competencia y la armonización de los criterios de los auditores que llevan a cabo las auditorías del sistema de gestión de la calidad es un aspecto estratégico. Por ello, a lo largo de los últimos cinco años, más de 70 personas se han certificado como auditores de Calidad EOQ, lo que ha contribuido a disponer de un equipo de auditores con titulación, formación, experiencia y habilidades certificadas.

Otro caso a destacar es el de Aena, organización aeroportuaria y líder mundial en el sector de navegación aérea certificada de acuerdo a la ISO 9001 e ISO 14001. Según Juan Antonio Blanco,

Jefe del Departamento de Proyectos EFQM del Centro de Promoción y Apoyo a la Excelencia de Aena, “dadas las características funcionales de esta organización en la cual cada unidad es autónoma, pero no independiente, y donde el Director de la unidad es responsable de la eficacia del sistema en su unidad, se necesitaba desarrollar un plan de formación en el cual el personal encargado de la gestión de calidad y medio ambiente de la organización disponga de una ruta formativa que le proporcione los conocimientos y competencias adecuados para el desarrollo de sus funciones. Por ello se incluyó, en el año 2003, la certificación de sus gestores de calidad y medio ambiente en este plan de formación. Trascurridos más de cinco años desde entonces, Aena dispone de más de 100 empleados certificados como Gestores de Calidad y Medio Ambiente a través del CERPER de la AEC.

Estos dos ejemplos nos muestran organizaciones que han seguido la estrategia de definir claramente y certificar las competencias de sus empleados a través de una entidad independiente, siguiendo la máxima de John Kroll, Director General de DuPont: “Asegúrese de que a sus empleados se les da las habilidades y la experiencia necesarias para progresar dentro y fuera de la empresa”. ■