

Perfil del Auditor



Módulo

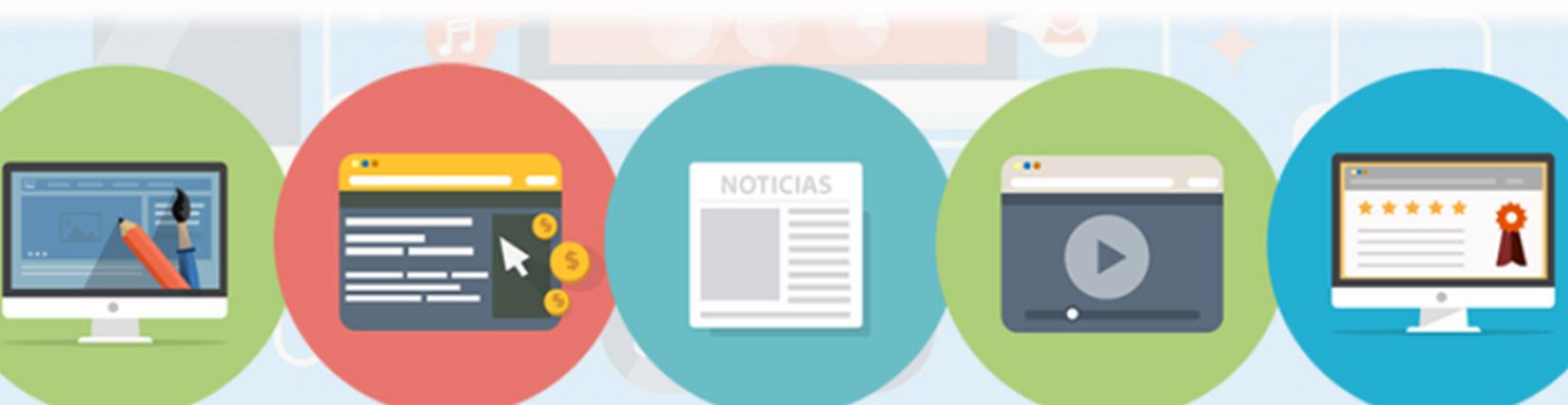
Perfil del Auditor

Objetivos

- ✓ Distinguir las **cualidades** para un correcto comportamiento personal del auditor.
- ✓ Identificar las **áreas de conocimiento y habilidades genéricas y específicas** de un auditor.
- ✓ Aprender a **realizar preguntas** (abiertas y cerradas) aplicando las técnicas adecuadas.
- ✓ Aprender las vías para obtener **conocimientos y habilidades** del auditor.
- ✓ Conocer los **métodos de evaluación de la competencia** del auditor.
- ✓ Saber cómo **mantener y mejorar la competencia** del auditor.

Contenidos

1. Introducción a la norma ISO 19011.
2. Competencias del auditor.
3. Conocimientos y habilidades genéricos.
4. Conocimientos y habilidades específicos.
5. Conocimientos y habilidades para auditar sistemas de gestión que tratan múltiples disciplinas.
6. Logro de las competencias del auditor.



1. Introducción a la norma ISO 19011

En este Módulo, aprenderás a realizar tus auditorías con los conocimientos, habilidades y comportamiento correctos con el fin de garantizar que tu interacción con las personas en el momento de la auditoría sea óptima.

En este módulo nos basaremos en la Norma Internacional ISO 19011, que establece “**Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión**” y, además, incluye las competencias y habilidades necesarias que debe poseer un auditor.



2. Competencias del auditor

La Norma ISO 19011, señala que la confianza en el proceso de auditoría y la capacidad de lograr sus objetivos depende de la competencia de aquellos individuos que participen en la planificación y realización de las auditorías, incluyendo los auditores y líderes de equipos auditores.

Esta **competencia** se basa en la demostración de la existencia de los siguientes elementos:



Según la Norma ISO 19011, al decidir los conocimientos y habilidades apropiados requeridos al auditor, debería considerarse:

- ✓ Tamaño, naturaleza y complejidad de la organización.
- ✓ Disciplinas del sistema de gestión.
- ✓ Objetivos y amplitud del programa de auditoría.
- ✓ Requisitos impuestos por organismos externos.
- ✓ Función del proceso de auditoría en el sistema de gestión.
- ✓ Complejidad del sistema de gestión.

Cualidades del auditor. Comportamiento personal

Según la Norma ISO 19011, un auditor debería demostrar un comportamiento profesional, que incluya las siguientes **cualidades o atributos personales**:

- ✓ Ético
- ✓ De mentalidad abierta
- ✓ Diplomático
- ✓ Observador
- ✓ Perceptivo
- ✓ Versátil
- ✓ Tenaz
- ✓ Decidido
- ✓ Seguro de sí mismo
- ✓ Firme
- ✓ Abierto a la mejora
- ✓ Abierto a las diferencias culturales
- ✓ Colaborador
- ✓ Habilidad para expresar claramente juicios, ideas y propuestas, tanto oralmente como por escrito.



3. Conocimientos y habilidades genéricos

Asimismo, un auditor debería tener **conocimientos y habilidades genéricos** en las siguientes áreas:

- ✓ Principios, procedimientos y técnicas de auditoría.
- ✓ Documentos del sistema de gestión y de referencia.
- ✓ Contexto de la organización.
- ✓ Requisitos legales y contractuales aplicables y otros requisitos que aplican al auditado.

Clima apropiado

Además, es importante que, como auditor, aprendas a crear un **clima apropiado** para la comunicación con las personas, es decir:

- ✓ Tranquilizar al auditado
- ✓ Eliminar miedos
- ✓ Explicar el propósito de la auditoría
- ✓ Explicar la necesidad de la toma de notas por parte del auditor
- ✓ Mantener informado al auditado acerca de los hallazgos detectados
- ✓ Alternar tanto la realización de preguntas cerradas como abiertas



Preguntas cerradas:

- Respuesta SÍ/NO. Ej.: *¿Han realizado la revisión por la dirección? Sí.*

Ventajas:

- Permiten obtener información muy específica.

Desventajas:

- No brindan información complementaria.
- Si se usan muy frecuentemente, puede dar impresión de que se está haciendo un examen.

Preguntas abiertas

Los seis amigos del auditor:

¿Qué? ¿Quién? ¿Dónde? ¿Por qué? ¿Cuándo? ¿Cómo?



- ✓ Buscan respuestas informativas.
- ✓ Pueden permitir que la conversación se extienda demasiado, por tanto, ***¡Aprender a poner límites!***
- ✓ Una manera de evitar que se diluya la conversación, es decir: ***Muéstremelo, ¿podemos verlo?***

Técnicas para hacer preguntas

- ✓ Haz preguntas de **manera natural**
- ✓ Introduce las preguntas en la **conversación general**

Ej. *..Veo que en el mes de marzo no tuvieron buenos resultados, ¿qué sucedió?...*
..Observo que acaban de registrar un incidente de seguridad, ¿podemos verlo?...



Las preguntas deberían:

- ✓ Buscar información relevante.
- ✓ No sugerir las respuestas.
- ✓ No contener frases emotivas o deducciones.

Líder de un equipo auditor

Por su parte, el **líder de un equipo auditor** debería tener conocimientos y habilidades genéricas adicionales.

Debe ser capaz de:



- ✓ Equilibrar las fortalezas y debilidades de los miembros individuales del equipo auditor.
- ✓ Desarrollar una relación de trabajo armoniosa entre los miembros del equipo auditor.
- ✓ Gestionar el proceso de auditoría.
- ✓ Representar al equipo auditor en las comunicaciones con la persona responsable de la gestión del programa de auditoría, el cliente de la auditoría y el auditado.
- ✓ Liderar el equipo auditor.
- ✓ Preparar y completar el informe de la auditoría.

A la hora de gestionar el proceso de auditoría, el **auditor líder**, debería:

- ✓ Planificar la auditoría y hacer un uso eficaz de los recursos durante la auditoría.
- ✓ Gestionar la incertidumbre de lograr los objetivos de la auditoría.
- ✓ Proteger la salud y seguridad de los miembros del equipo auditor.
- ✓ Organizar y dirigir a los miembros del equipo auditor.
- ✓ Proporcionar dirección y orientación a los auditores en formación.
- ✓ Prevenir y resolver conflictos.

4. Conocimientos y habilidades específicos

Conocimientos y habilidades específicos

Un auditor de sistemas de gestión debería tener los siguientes **conocimientos y habilidades específicos** de la disciplina y del sector, apropiados para auditar el tipo particular de sistema de gestión:

- ✓ Requisitos y principios del sistema de gestión y su aplicación.

Requisitos legales pertinentes.

- ✓ Requisitos de las partes interesadas.
- ✓ Fundamentos de la disciplina y aplicación de métodos, técnicas, procesos y prácticas de negocio.
- ✓ Conocimientos específicos de la disciplina relativos al sector particular, naturaleza de las operaciones o el lugar de trabajo auditado.
- ✓ Principios, métodos y técnicas de gestión de riesgos para la disciplina y el sector.

5. Conocimientos y habilidades para auditar sistemas de gestión que tratan múltiples disciplinas

Los auditores y miembros de un equipo auditor deberían tener:

- ✓ La competencia necesaria para auditar, al menos, una de las disciplinas.
- ✓ Conocimientos de la interacción y sinergia entre los distintos sistemas de gestión.

Los líderes de equipos auditores deberían:

- ✓ Comprender los requisitos de cada una de las normas del sistema de gestión.
- ✓ Reconocer los límites de sus conocimientos y habilidades en cada una de las disciplinas.

6. Logro de las competencias del auditor

Los conocimientos y habilidades del auditor pueden obtenerse a través de las siguientes vías:

- ✓ Educación formal/formación y experiencia que contribuya al desarrollo de los conocimientos y habilidades en la disciplina y en el sector.

- ✓ Programas de formación que cubran los conocimientos y habilidades genéricos del auditor.
- ✓ Experiencia en una función técnica, de gestión o profesional, que implique el ejercicio del juicio, la toma de decisiones, la solución de problemas y la comunicación con miembros de la dirección, profesionales, pares, clientes y/u otras partes interesadas.
- ✓ Experiencia en auditorías, bajo la supervisión de un auditor en la misma disciplina.

Un líder de un equipo auditor debería, también, haber adquirido **experiencia adicional** trabajando bajo la dirección y orientación de un líder de equipo auditor diferente.

Etapas en la evaluación del auditor

La evaluación de los auditores debería realizarse en las siguientes etapas:

1. Establecimiento de los criterios de evaluación:
 - ✓ Cualitativos (haber demostrado el comportamiento personal, los conocimientos o el desempeño de las habilidades, en la formación o en el lugar de trabajo).
 - ✓ Cuantitativos (años de experiencia laboral y de educación, número de auditorías realizadas y las horas de formación en auditoría).
2. Selección del método apropiado de evaluación.
3. Realización de la evaluación propiamente dicha.

Posibles métodos de evaluación

La evaluación de los auditores podría realizarse mediante los siguientes métodos:

Método de evaluación	Objetivos	Ejemplos
Revisión de registros	Verificar los antecedentes del auditor	Análisis de los registros de educación, formación, laborales, credenciales profesionales y experiencia en auditorías
Retroalimentación	Proporcionar información sobre cómo se percibe el desempeño del auditor	Encuestas, cuestionarios, referencias personales, recomendaciones, quejas, evaluación del desempeño, evaluación entre pares
Observación	Evaluar el comportamiento personal y la aptitud para aplicar los conocimientos y habilidades	Juego de roles, auditorías en presencia de un testigo, desempeño en una situación real
Revisión después de la auditoría	Proporcionar información sobre el desempeño del auditor durante las actividades de auditoría, identificar fortalezas y debilidades	Revisión del informe de la auditoría, entrevistas con el líder del equipo auditor, el equipo auditor y, si es apropiado, retroalimentación del auditado

Mantenimiento y mejora de la competencia del auditor

Los auditores y los líderes de equipos auditores deberían **mejorar su competencia de manera continua**.

Los auditores, deberían mantener su competencia en auditoría a través de la **participación regular** en auditorías de sistemas de gestión y del **desarrollo profesional continuo**.

Desarrollo profesional del auditor

El desarrollo profesional continuo, implica el mantenimiento y mejora de la competencia. Por ejemplo, mediante:

- ✓ Experiencia laboral adicional
- ✓ Formación.
- ✓ Estudios particulares.
- ✓ Tutorías.
- ✓ Asistencia a reuniones, seminarios, conferencias, etc.



La **persona responsable de la gestión del programa de auditoría** debería establecer los mecanismos adecuados para la **evaluación continua del desempeño de los auditores y de los líderes de equipos auditores**.



En fin, el perfil requiere muchas habilidades...
¿Las tendré yo todas...?

Nadie tiene todas esas competencias al 100%, y, mucho menos, ha nacido con ellas.

Practicando, se desarrollan y mejoran.

Fin del Módulo

¡Enhorabuena! Has finalizado este módulo.

No olvides hacer los ejercicios de evaluación antes de pasar al siguiente módulo.

¡Adelante!

