

LAS CUALIDADES QUE TODO AUDITOR INTERNO DE CALIDAD DEBE TENER

AUTOR: RANDY GERARDO CHAVARRIA

MAYO: 2021



San Marcos

Contenido

Las cualidades que todo auditor interno de calidad debe tener.....	2
Competencias y aptitudes comunes a todos los auditores	2
Empatía:.....	2
2. Habilidades de comunicación	3
3. Integridad	3
4. Razonabilidad.....	3
5. Capacidad de indagación	3
6. Compromiso	3
Conocimiento y Experiencia:	4
Liderazgo y Trabajo en Equipo:	4
Planificación y Estrategia:.....	4
Objetividad:	4
Ética Profesional:	4
Conocimientos específicos del auditor ISO 9001	5
Conocimientos de un auditor Interno iso 9001	5
8 habilidades que debe tener un Auditor Interno iso 9001	6
Habilidad 1: Planificar y organizar el trabajo eficazmente	6
Habilidad 2: Cumplir los horarios acordados	6
Habilidad 3: Establecer prioridades y centrarse en los asuntos importantes.....	6
Habilidad 4: Recopilar información productiva y eficientemente	6
Habilidad 5: Facilitar un ambiente distendido.....	6
Habilidad 6: Identificar factores que pueden afectar a la fiabilidad de los hallazgos	7
Habilidad 7: Comunicarse eficazmente, oralmente y por escrito.....	7
Habilidad 8: Mantener una escucha activa	7
Comportamiento esperado de un auditor	7
Referencias bibliográficas	10

Las cualidades que todo auditor interno de calidad debe tener

La realización de auditorías de Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) según ISO 9001 es esencial para las organizaciones. Gracias a ellas, una empresa puede conocer si su sistema de calidad está funcionando correctamente o no. Además, la ISO 9001 es una norma certificable, y para obtener la certificación es necesario someterse a una auditoría externa. Por lo tanto, la figura del auditor en ISO 9001 es muy relevante en el mundo empresarial. Todos los profesionales que busquen dedicarse a la Gestión de Riesgos o a la auditoría de calidad han de conocer las principales habilidades y conocimientos que debe tener esta figura.

Las competencias de un auditor interno y aquellas cualidades que debe poseer cambian en la misma medida en que lo hacen los estándares, las regulaciones, la economía o las tendencias del mundo globalizado.

Las organizaciones siempre deben estar abiertas a escuchar nuevas formas de mejorar. Necesitan auditores internos cualificados para evaluar la eficiencia y la efectividad de sus procesos críticos, y así cumplir con sus objetivos estratégicos. Y las competencias de un auditor interno deben apuntar al cumplimiento de esos objetivos.

La norma ISO 19011 “Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión”, nos dice todos los aspectos, las competencias y los criterios que debe tener el auditor interno, marcando la relevancia que ocupa la correcta ejecución de una auditoría.

Competencias y aptitudes comunes a todos los auditores

Existen varias competencias que deben poseer todos los auditores de sistemas de gestión, ya sean de la ISO 9001 o de otras normativas, como la ISO 14001. Entre ellas, se pueden destacar cualidades personales, como que el auditor tenga mentalidad abierta, o que sea honesto, educado y buen comunicador.

Pero el auditor, ya sea interno o externo, también debe contar con determinadas aptitudes y conocimientos para garantizar el éxito de la auditoría. Por ejemplo, que conozca las diferencias y el orden de prioridad entre los documentos de referencia del sistema de gestión. O bien que domine los códigos, leyes y reglamentos locales, regionales y nacionales, así como los contratos y acuerdos que afecten al contexto de la organización que se va a auditar.

Las competencias y habilidades de un auditor interno deben encontrarse en consonancia con los resultados que las organizaciones esperan de la función de auditoría interna. Las habilidades técnicas son un requisito previo imprescindible. Pero esas habilidades por sí solas no son suficientes; además los auditores internos deben ser personas con las siguientes 6 características:

Empatía:

Empatizar es una cualidad primordial para todo auditor, ya que con ello genera y mantiene una buena comunicación. Empatizar es ponerse en el lugar del otro, entenderlo según su propia manera de pensar y de sentir.

Si un auditor no considera como alguien piensa o se está sintiendo, si no sabe lo que a esa persona le importa y lo que no, es muy difícil poder comunicarle adecuadamente cuáles son sus objetivos y lo que busca con este proceso. Por el contrario, al considerar todo esto, la posibilidad de una buena

comunicación y que le procesos fluya adecuadamente mejora ampliamente. No olvidemos que, si bien estamos auditando un sistema, este está manejado por personas.

1. Pensamiento analítico

Esta es una tendencia que se impone en todas las áreas de la organización. Cada vez más, los profesionales de la calidad buscan auditores que hagan algo más que su trabajo. Quieren auditores que puedan analizar datos “en caliente” y ofrecer una visión estratégica.

Se dice que los ingenieros poseen esta propensión hacia el pensamiento crítico. Por ello, muchos de ellos son formados por sus empresas para ser auditores internos.

2. Habilidades de comunicación

Atrás quedaron los días en que los auditores se atrincheraban en una oficina escondida. Hoy, un auditor interno efectivo debe poder comunicarse de forma clara y directa con todos los miembros de la organización. Esta es una competencia que adquiere especial relevancia en el momento en que el auditor, o el grupo de auditores, deben comunicar los resultados de su trabajo a la alta dirección.

3. Integridad

Si bien esta virtud es importante en cualquier entorno empresarial, es especialmente esencial en la auditoría interna. Los auditores internos deben ser capaces de cultivar la confianza y el respeto en los demás profesionales de la organización. Y también deben poder confiar en sus compañeros. Solo cuando los empleados confían en ellos les permiten indagar a fondo en el funcionamiento del sistema y poder hallar lo que debe ser mejorado.

4. Razonabilidad

Escuchar que un determinado proceso, que se ha utilizado durante años, podría estar generando un riesgo para la calidad, nunca es fácil de digerir. Por eso, el auditor interno debe ser razonable, y esforzarse por construir relaciones productivas, altamente colaborativas y profundas con las personas con las que trabaja. Y, por supuesto, debe tener la capacidad de reacción y recuperación cuando se enfrenta a problemas complejos.

5. Capacidad de indagación

Cuando hablamos de habilidades no técnicas, la mayoría de las organizaciones buscan un auditor que se niegue a aceptar una explicación superficial. Tener pasión por el descubrimiento y el aprendizaje ayuda al auditor a realizar una evaluación exhaustiva del sistema. La organización debe encontrar un auditor que tenga la capacidad de permanecer inquisitivo en entornos que cambian con frecuencia.

6. Compromiso

Estar comprometido con una organización implica mucho más que asistir puntualmente a la auditoría y desarrollar una checklist. Las competencias de un auditor interno efectivo deben incluir la capacidad del profesional para sumergirse en el negocio y la industria de la organización y aprender las complejidades de esta con interés.

Conocimiento y Experiencia:

Es muy importante que el auditor sepa al revés y al derecho todas las normas que aplican al sistema que se desea implementar o auditar en la empresa, y más importante aún es que tenga la suficiente experiencia en el campo para buscar los puntos más importantes al momento de auditar y poder interpretarlos de acuerdo a la realidad que cada empresa y el país donde se encuentre.

Si tomamos en cuenta que en las manos de un auditor está la mejora continua de una empresa y sobre todo el bienestar y la vida de millones de persona que consumen dicho producto o servicio, no sólo el conocimiento importa, debe tener una amplia experiencia en el mercado que le permita adelantarse a los hechos y ser muy objetivo al momento de buscar los puntos críticos a ser auditados.

Un auditor experimentado sabe las debilidades y fortalezas de los diferentes tipos de empresas y el estado de su sistema de gestión, es decir, si este es de implementación reciente o es un sistema ya maduro. Esta es la cualidad que catapulta realmente una mejora continua.

Liderazgo y Trabajo en Equipo:

Muchas veces el auditor no trabaja sólo y tiene a su cargo un equipo al cual debe dirigir. Para ello es imprescindible saber administrar correctamente las competencias personales y profesionales de cada uno y ser capaz de sacarles el mayor provecho en beneficio de la empresa y el consumidor.

Planificación y Estrategia:

Tanto si el auditor trabaja solo o en equipo una planificación en base a una estrategia previa, que te da el conocimiento y la experiencia, es fundamental para una auditoría exitosa. Recordemos que uno de los “enemigos” más grandes que tienen todo auditor es el tiempo, y por ello ir con un plan de acción establecido es clave.

Un auditor experimentado sabe que, a pesar de una planificación, muchas veces se presentan imprevistos, y saber cómo adaptarse a las nuevas circunstancias, sin alterar el resultado final, es parte de su trabajo.

Objetividad:

Siempre un buen auditor respalda sus decisiones con hechos y evidencia objetiva auditando el nivel de cumplimiento del sistema más a no a la persona o personas que manejan un proceso. Se dice siempre que una auditoría es un acto de buena fe, por tanto, no debería ser visto como algo malo ni al auditor como un “ogro”, al contrario, una buena auditoría se lleva a cabo en armonía y buen trato.

Ética Profesional:

Si partimos del hecho que en las manos de un auditor puede estar la vida de millones de personas tanto dentro como fuera de la empresa, la ética y la moral es una cualidad no negociable de todo buen auditor. Bajo ningún concepto un auditor puede ser juez y parte del mismo proceso, es decir, no puede implementar y auditar un sistema en la misma empresa porque pierde objetividad buscando un beneficio económico personal y no el bienestar de la empresa y sus consumidores

En cualquier caso, cada organización tiene su propio funcionamiento y puede precisar en diferentes grados estas y otras cualidades en un auditor interno. De ahí, que no se pueda establecer un perfil único

para el auditor eficiente. Lo que, sin ninguna duda, es imprescindible en cualquier organización es que este profesional cuente con la formación apropiada para el desempeño de sus tareas.

<https://youtu.be/9gV4SbA1KfQ>

Conocimientos específicos del auditor ISO 9001

Los auditores de Sistemas de Gestión de la Calidad deberían tener conocimientos y habilidades aún más específicos. Han de conocer, por ejemplo, los métodos y técnicas relativas a la calidad, para poder generar hallazgos y conclusiones de la auditoría apropiados. También deben conocer los procesos y productos, incluyendo servicios, para comprender el contexto tecnológico en el cual se está llevando a cabo la auditoría.

En general, se podrían destacar los siguientes conocimientos con los que ha de contar todo auditor en ISO 9001:

- Conocer la [terminología](#) de la calidad.
- Dominar los principios de gestión de la calidad y su aplicación.
- Conocer herramientas de gestión de la calidad, como el control estadístico del proceso o el efecto de falla.
- Manejar la terminología específica del sector en el que realiza la auditoría de calidad.
- Entender los procesos y prácticas específicas del sector, así como las características técnicas de los procesos y productos.

Conocimientos de un auditor Interno iso 9001

Los conocimientos que debe poseer el auditor interno se pueden dividir entre conocimientos genéricos y específicos.

Los conocimientos genéricos hacen alusión a los que debe tener acerca de la norma que está auditando, por lo tanto, deben ser conocimientos sólidos.

Por su parte los conocimientos específicos hacen referencia a las aptitudes y el know-how suficiente que debe tener el auditor interno respecto al sector que está auditando.

Esto es conocer:

- Los conceptos generales del negocio, sus principales procesos y la terminología utilizada: De nada sirve auditar una gran imprenta si no sabes lo que es la impresión offset, que es un cliché, que son las máculas, etc. Lo único que auditarás bien serán los requisitos de la norma, pero cuando llegue la hora de auditar la fabricación del producto no podrás aportar realmente valor.
- La estructura general y jerarquías en el organigrama del auditado.
- Los requisitos legales asociados a su actividad.
- Las principales partes interesadas.

- Los principales y comunes riesgos.

No olvides que estas competencias o las que tu creas pertinentes deben estar reflejadas en tu sistema de gestión de la calidad mediante un documento como “descripción de puesto de trabajo del auditor interno” o algún otro documento similar.

8 habilidades que debe tener un Auditor Interno iso 9001

Habilidad 1: Planificar y organizar el trabajo eficazmente

Para ello es básico el preparar bien la auditoría interna para aprovechar el tiempo al máximo el día que estés auditando.

Para ello deberás preparar previamente en el informe sobre el que vas a trabajar el día de la auditoría. Registra por cada requisito de la norma qué evidencia debería existir y así el día de la auditoría irás mucho más rápido.

Habilidad 2: Cumplir los horarios acordados

Controlar los tiempos es una de las cosas más complicadas cuando se hace una auditoría interna.

Establece para ello franjas horarias en las que tengas preestablecido qué deberías haber visto y así saber en qué puedes dedicar más o menos tiempo cuando estés auditando y cómo vas con respecto a lo planificado.

Habilidad 3: Establecer prioridades y centrarse en los asuntos importantes

Dentro del plan de auditoría que tendrás que preparar, deberías de poder cumplirlo y auditarlo todo.

Pero existen ciertos aspectos de la norma que son de suma importancia: comprobar el alcance del sistema, contexto y partes interesadas, riesgos y oportunidades, objetivos e indicadores, no conformidades, prestación del servicio.

Bajo mi punto de vista esto que te acabo de mencionar representa el grueso de un sistema de gestión basado en ISO 9001.

Si para auditar el “control de cambios” tan solo has podido ver un ejemplo no te preocupes y sigue adelante con el resto de la auditoría.

Habilidad 4: Recopilar información productiva y eficientemente

Cumplimenta los documentos de trabajo previamente preparados (check list, plantillas, un test).

Podrías apoyarte de una Tablet a la hora de realizar entrevistas al personal.

El uso de fotografías mediante una Tablet o un teléfono móvil (siempre que lo permita el auditado) es una evidencia muy sólida que te dará mucha información a la hora de recopilar evidencias y luego redactar el informe de auditoría interna.

Habilidad 5: Facilitar un ambiente distendido

Esta habilidad es importante ya que es muy necesario que el auditado se sienta tranquilo y cómodo para explicar qué es lo que hace y cómo lo hace.

Explica al auditado que no estás evaluando si trabaja bien o mal, sino que simplemente estás evaluando unos requisitos de la norma y unos procesos que están establecidos.

Habilidad 6: Identificar factores que pueden afectar a la fiabilidad de los hallazgos

Documentos incompletos, información poco coherente o contenidos desactualizados son factores que te pueden llevar a dudar de la fiabilidad de la información que estás obteniendo mientras haces la auditoría interna.

Habilidad 7: Comunicarse eficazmente, oralmente y por escrito

Para comunicarse de forma oral eficazmente haz preguntas abiertas cuando necesites bastante información y preguntas cerradas cuando necesites confirmar un aspecto o asunto.

Tener habilidades para redactar es importante para que el auditado entienda bien el informe de auditoría en el momento de leerlo.

Sobre todo, debes tener ciertas dotes para redactar no conformidades y observaciones.

Para redactar no conformidades identifica bien cuál es el requisito que se está incumpliendo y cuál es el hallazgo que has detectado en dónde se incumple el requisito.

De forma esquemática sería algo así [Nc = requisito que NO se cumple + hallazgo que no cumple]

Para redactar observaciones identifica el hallazgo y el motivo por el cual se puede convertir en una no conformidad.

Esquemáticamente podría ser algo así [Obs = hallazgo + motivo posible incumplimiento]

Habilidad 8: Mantener una escucha activa

Esta habilidad no aparece de forma expresa en la norma ISO 19011 pero bajo mi punto de vista es importantísima.

Dado que la mayor parte del tiempo lo que debería de hacer un auditor, el saber escuchar al auditado y demostrar que se le ha entendido (con un gesto, con una palabra, con otra pregunta, etc) es algo vital durante la comunicación entre auditor y auditado.

Comportamiento esperado de un auditor

La rigurosidad en un proceso de auditoría, así como la capacidad de alcanzar sus objetivos, depende de la competencia de las personas que participen en la realización de dichas auditorías, incluyendo los auditores y líderes de equipos de auditoría.

La competencia del personal auditor debería evaluarse regularmente a través de un proceso que considere su comportamiento y la capacidad para aplicar los conocimientos y las habilidades adquiridos a través de su educación, la experiencia laboral, la formación como auditor y la experiencia en auditorías previas. Este proceso debería tener en cuenta tanto las necesidades del programa de auditoría como sus objetivos.

No hace falta que cada auditor en el equipo tenga la misma competencia. Sin embargo, la competencia global del equipo auditor necesita ser suficiente para alcanzar los objetivos planteados en la auditoría.

Según establece ISO 19011, la evaluación de la competencia del auditor debería planificarse, implementarse y documentarse para proporcionar un resultado que es objetivo, coherente, imparcial y fiable. El proceso de evaluación debería incluir los siguientes cuatro pasos principales:

- Determinar la competencia requerida para cumplir las necesidades del programa de auditoría
- Establecer los criterios de evaluación
- Seleccionar el método de evaluación apropiado
- Realizar la evaluación

Por su parte, el resultado del proceso de evaluación debería proporcionar la base para tres cuestiones clave:

- Seleccionar a los miembros del equipo auditor
- Determinar la necesidad de mejorar la competencia
- Evaluar de manera continua el desempeño de los auditores

Los auditores deberán mejorar su competencia mediante el desarrollo profesional y continuo, así como a través de la participación regular en auditorías.

El comportamiento personal del auditor según ISO 19011

A la hora de establecer las competencias necesarias para llevar a cabo una auditoría, se debería considerar el conocimiento y las habilidades de un auditor relacionados con lo siguiente:

- El tamaño, la naturaleza, la complejidad, los productos, los servicios y los procesos de los auditados.
- Los métodos de auditoría establecidos.
- Las disciplinas del sistema de gestión que va a ser auditado.
- La complejidad y los procesos del sistema de gestión que se va a auditar.
- Los tipos y niveles de riesgos y oportunidades que aborda el sistema de gestión.
- Los objetivos y extensión del programa de auditoría.
- La incertidumbre en el logro de los objetivos de auditoría.
- Otros requisitos, que imponga el cliente de la auditoría u otras partes interesadas pertinentes, cuando sea apropiado.

Por supuesto, e independientemente de sus conocimientos y habilidades (que serán analizadas próximamente) los auditores deberían demostrar un comportamiento profesional durante el desempeño

de las actividades de auditoría. En la norma este aspecto no pasa inadvertido y se establecen algunos comportamientos profesionales que todo auditor debería de llevar a cabo:

1. Ser ético, imparcial, sincero, honesto y discreto.
2. Tener la mentalidad abierta y estar dispuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos.
3. Ser diplomático, es decir, tener tacto en las relaciones con las personas de la organización en la que va a llevar a cabo su labor profesional.
4. Ser un observador activo del entorno físico y las actividades que se lleven a cabo.
5. Ser consciente y capaz de entender las situaciones en la compañía.
6. Tener versatilidad, es decir, ser capaz de adaptarse fácilmente a diferentes situaciones.
7. Poseer tenacidad, resistencia y orientación hacia el logro de los objetivos establecidos
8. Ser decidido y capaz de alcanzar conclusiones oportunas basadas en el análisis y el razonamiento lógico.
9. Estar seguro de sí mismo, siendo capaz de actuar y funcionar independientemente a la vez que interactuar eficazmente con otros compañeros.
10. Poseer la capacidad de actuar con firmeza, es decir, ser capaz de actuar de manera responsable y ética, aunque estas acciones puedan no ser siempre populares y en alguna ocasión puedan causar desacuerdos o confrontaciones.
11. Estar abierto a la mejora y dispuesto a aprender de las situaciones anteriores, con el fin de superarlas.
12. Ser una persona abierta a las diferencias culturales, es decir, observador y respetuoso con la cultura del personal de la organización auditada, así como con sus propios compañeros.
13. Colaborar e interactuar eficazmente con los demás, incluyendo los miembros del equipo auditor y el personal del auditado.

Referencias bibliográficas

- Arter, Dennis (2004). Auditorías de la calidad para mejorar su comportamiento. Tercera Edición. Editorial Diaz do Santos. España.
- Atehortúa, Federico (2005). Gestión y auditoría de la calidad para organizaciones públicas. Primera Edición. Editorial de la Universidad de Antioquía. Colombia.
- Fundación ECA Global (2006). El Auditor de Calidad. Primera Edición. FC Editorial. España
- Oviedo, Antonio (2018). Cómo Hacer una Auditoría Interna ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. Primera Edición. Editorial E-duca. Mexico
- Grimas, Pedro (2005). Técnicas para la gestión de la calidad. Tercera edición. Editorial Diaz do Santos. España
- <https://leanmanufacturing10.com/auditoria-de-calidad>
- <https://tueconomiafacil.com/que-es-la-auditoria-de-calidad/>
- <https://www.mooreauditest.com/como-cuando-y-por-que-realizar-una-auditoria-de-calidad/>



www.usanmarcos.ac.cr

San José, Costa Rica