

# *Curso Auditor Interno Calidad*

## *6. Responsabilidades del Auditor*



## OBJETIVOS

Al finalizar esta unidad didáctica será capaz:

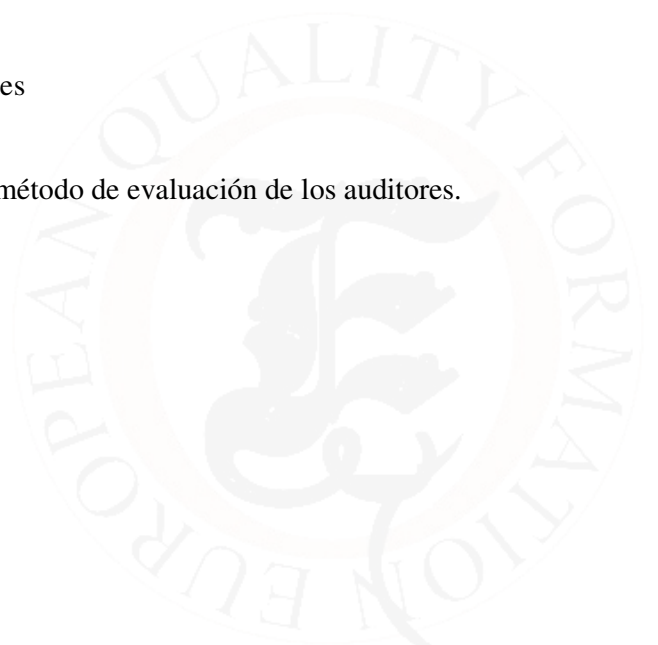
- ◆ Conocer las actividades y responsabilidades del Auditor.



## CONTENIDOS

En esta unidad desarrollaremos los siguientes contenidos:

- ◆ Actividades y Responsabilidades
- ◆ Conocimientos y formación y método de evaluación de los auditores.



## Responsabilidades del Auditor

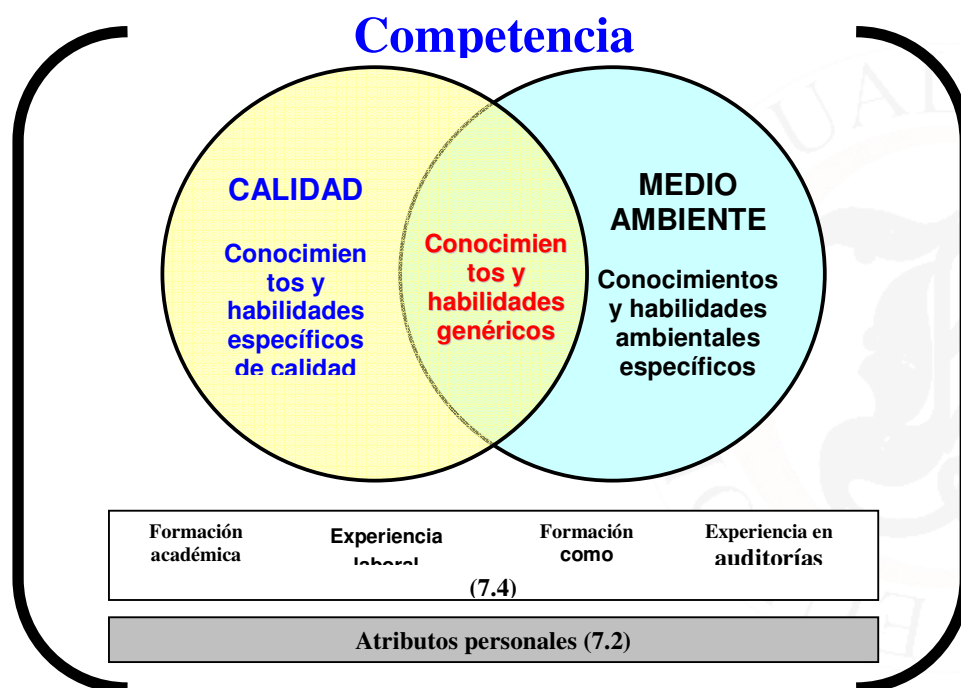


La confiabilidad y la confianza en el proceso de auditoría dependen de la competencia del personal que lleva a cabo la auditoría. Esta competencia se basa en la demostración de:

- ❑ tener los atributos personales indicados en el apartado 7.3; y
- ❑ demostrar la capacidad para aplicar los conocimientos y habilidades indicadas en el apartado 7.2, adquiridos mediante la educación, la experiencia laboral, la formación como auditor y la experiencia en auditorías descritas en el apartado 7.4, y que son necesarias para llevar a cabo auditorías.

El concepto de competencia se ilustra en la Figura Concepto de Competencia. Algunos de los conocimientos y habilidades son comunes para los auditores de sistemas de gestión de la calidad y ambiental y algunos son específicos para los auditores de cada una de las disciplinas.

Los auditores desarrollan, mantienen y mejoran su competencia a través del continuo desarrollo profesional y de la participación regular en auditorías.



## ATRIBUTOS PERSONALES

Los auditores deben poseer atributos personales que le permiten actuar de acuerdo con los principios de la auditoría que contribuyen al rendimiento exitoso del auditor.

*Un auditor debe ser:*

ÉTICO	imparcial, sincero, honesto y discreto;
DE ACTITUD ABIERTA	dispuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos
DIPLOMÁTICO	de mucho tacto en las relaciones con la gente
OBSERVADOR	constante y activamente consciente de los entornos físicos y las actividades
PERSPICAZ	instintivamente consciente y capaz de entender y adaptarse a las situaciones
VERSÁTIL	capaz de adaptarse a diferentes situaciones
TENAZ	persistente, orientado hacia el logro de los objetivos
DECIDIDO	alcanza conclusiones oportunas basadas en el razonamiento lógico y el análisis
SEGURO DE SÍ MISMO	actúa y funciona independientemente a la vez que se relaciona eficazmente con otros

## CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES

### Conocimientos y habilidades específicas de los auditores de sistemas de gestión de la calidad

Los auditores de sistemas de gestión de la calidad deben tener conocimientos y habilidades en las siguientes áreas:

- A) métodos y técnicas relativas a la calidad – para permitir al auditor examinar los sistemas de gestión de la calidad y generar hallazgos y conclusiones de la auditoría apropiadas. Los conocimientos y habilidades en esta área deben contemplar:
- ❑ terminología de la calidad;
  - ❑ principios de gestión de la calidad y su aplicación;
  - ❑ herramientas de gestión de la calidad y su aplicación (por ejemplo: control estadístico del proceso, análisis de modo efecto y falla, etc.).

B) productos, incluyendo servicios y procesos operativos – para permitir al auditor comprender el contexto tecnológico en el cual se está llevando a cabo la auditoría. Los conocimientos y habilidades en esta área deben contemplar:

- ❑ terminología específica del sector;
- ❑ características técnicas de los procesos y productos, incluyendo servicios;
- ❑ procesos y prácticas específicas del sector.

**EDUCACIÓN,**



## EXPERIENCIA LABORAL, FORMACIÓN COMO AUDITOR Y EXPERIENCIA EN AUDITORÍAS

### Auditores

Para adquirir la competencia necesaria para llegar a ser un auditor, una persona debe haber:

A) Completado una formación académica suficiente para permitir la adquisición de los conocimientos y habilidades definidas en el apartado 7.3.

B) Tener experiencia laboral que contribuya al desarrollo de los conocimientos y habilidades descritos en los apartados 7.3.3 y 7.3.4. La experiencia laboral debe ser de una función técnica, de gestión o profesional que haya implicado el ejercicio del juicio, solución de problemas y comunicación con otro personal directivo o profesional, compañeros, clientes y/u otras partes interesadas.

Parte de la experiencia laboral debe ser en una posición donde las actividades realizadas contribuyan al desarrollo de conocimiento y habilidades en:

- ☐ el área de gestión de la calidad para auditores de sistemas de gestión de la calidad; y
- ☐ el área de gestión ambiental para auditores de sistemas de gestión ambiental.

a) Formación como auditor que contribuya al desarrollo de los conocimientos y habilidades descritos en el apartado 7.3.1. La formación podría ser proporcionada por la propia organización a la que pertenece o por una organización externa.

b) Experiencia en auditorías en las actividades de auditoría descritas en el apartado 6. La experiencia global en auditorías debe cubrir el proceso completo de la auditoría y la totalidad de la norma del sistema de gestión de la calidad o ambiental. Esta experiencia debe haber sido obtenida bajo la supervisión y orientación de un auditor jefe en la misma disciplina.

## Audidores de sistemas de gestión de la calidad y ambiental

Los auditores de sistemas de gestión de la calidad o ambiental que deseen llegar a ser auditores en la segunda disciplina deben:

- tener la formación y experiencia laboral necesaria para adquirir los conocimientos y habilidades para la segunda disciplina; y
- haber realizado auditorías que cubran el sistema de gestión en su totalidad en la segunda disciplina bajo la supervisión y orientación de un auditor calificado como auditor jefe en la segunda disciplina.

Los auditores jefe en una disciplina no deben llegar a ser auditores jefe en la segunda disciplina hasta que hayan satisfecho lo establecido en los apartados anteriores.

### Ilustración de indicadores de formación académica, experiencia laboral, formación del auditor y experiencia en auditorías

	<b>Auditor</b>	<b>Auditor en ambas disciplinas</b>	<b>Auditor jefe</b>
<b>Formación académica</b>	Formación académica secundaria (véase nota 1)	Nada adicional	Nada adicional
<b>Experiencia laboral total</b>	5 años (véase nota 2)	Nada adicional	Nada adicional
<b>Experiencia laboral en el campo de la gestión de la calidad y ambiental</b>	Al menos 2 de los 5 años	2 años en la segunda disciplina (véase nota 3)	Nada adicional
<b>Formación del auditor</b>	40 horas de formación en auditoría	24 horas de formación en la segunda disciplina (véase nota 4)	Nada adicional
<b>Experiencia en auditorías</b>	4 auditorías completas y no menos de 20 días de experiencia en auditoría como auditor en prácticas Las auditorías deberán ser realizadas dentro de los 3 últimos años consecutivos	3 auditorías completas y no menos de 15 días de experiencia en auditoría en la segunda disciplina Las auditorías deberán ser realizadas dentro de los 2 últimos años consecutivos	3 auditorías completas y no menos de 15 días de experiencia en auditoría actuando como auditor jefe Las auditorías deberán ser realizadas dentro de los 2 últimos años consecutivos
<p>NOTA 1 La formación académica secundaria es aquella parte del sistema de formación académica nacional que viene a continuación del grado primario o elemental, pero que se completa antes de la entrada a la universidad o institución educacional similar.</p> <p>NOTA 2 El número de años de experiencia laboral puede reducirse en un año si la persona ha completado una formación académica postsecundaria apropiada.</p> <p>NOTA 3 La experiencia laboral en la segunda disciplina puede ser simultánea a la experiencia laboral en la primera disciplina.</p>			

NOTA 4 La formación en la segunda disciplina es para adquirir conocimientos de las normas relevantes, leyes, reglamentos, principios, métodos y técnicas.

La tabla, muestra indicadores de formación académica, experiencia laboral, formación como auditor y experiencia en auditorías que pueden aplicarse por las organizaciones que realicen auditorías internas o externas. Estos indicadores no son apropiados en todas las situaciones. En unos casos se necesitan más indicadores que en otros. Para auditores que realicen auditorías de certificación o auditorías de complejidad similar, estos indicadores deben ser los mínimos.

**RECORDATORIO:** En virtud de la nota 2 del apartado 3.1 de la Norma UNE-EN ISO 19011:2002: Las auditorías externas incluyen lo que se denomina generalmente auditorías de segunda y tercera parte. Las auditorías de segunda parte se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tal como clientes, o por otras personas en su nombre. Las auditorías de tercera parte se llevan a cabo por organizaciones auditoras independientes y externas, tales como aquellas que proporcionan el registro o la certificación de conformidad de acuerdo con los requisitos de las Normas ISO 9001 o ISO 14001. A menudo, este último tipo de auditoría se conoce como auditorías de certificación. Los requisitos que mencionamos en esta unidad son para los auditores de segunda/tercera parte.

## MANTENIMIENTO Y MEJORA DE LA COMPETENCIA

### Desarrollo profesional continuo

El desarrollo profesional continuo está relacionado con el mantenimiento y la mejora de los conocimientos, habilidades y atributos personales. Esto puede lograrse a través varios medios tales como experiencia laboral adicional, formación, estudios particulares, entrenamiento, asistencia a reuniones, seminarios y conferencias u otras actividades pertinentes. Los auditores deben demostrar su desarrollo profesional continuo.

Las actividades de desarrollo profesional continuo deben tomar en consideración los cambios en las necesidades de las personas y las organizaciones, la práctica de la auditoría, las normas y otros requisitos.



## **Mantenimiento de la capacidad auditora**

Los auditores deben mantener y demostrar su capacidad para auditar a través de la continua participación en auditorías de sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental.

### **El proceso de evaluación**

El proceso de evaluación implica cuatro pasos principales. Estos son:

#### **Paso 1    Identificar los atributos personales, los tipos y niveles de conocimientos y habilidades para satisfacer las necesidades del programa de auditoría (7.6.3);**

Para decidir cuáles son los niveles apropiados de conocimientos y habilidades la organización debe considerar:

- el tamaño, naturaleza y complejidad de la organización que va auditarse;
- los objetivos y extensión del programa de auditoría;
- los requisitos de certificación, registro y acreditación;
- el rol del proceso de auditoría en la gestión de la organización;
- el nivel de confianza requerida en el programa de auditoría; y
- la complejidad del sistema de gestión.

#### **Paso 2    Establecer los criterios de evaluación**

Los criterios pueden ser cuantitativos (tales como los años de experiencia laboral y de educación, el número de auditorías realizadas, las horas de formación en auditoría), o cualitativos (tales como tener atributos personales, conocimientos o desempeño de habilidades demostrados, en la formación o en el lugar de trabajo).

### Paso 3 Seleccionar los métodos de evaluación apropiados

La evaluación puede ser llevada a cabo por una persona o por un equipo utilizando uno o varios métodos seleccionados de los indicados en la tabla 2. A la hora de utilizar la tabla 2, se debe tener en cuenta:

- los métodos señalados representan una variedad de opciones que pueden no ser aplicables en todas las situaciones;
- la fiabilidad de los diversos métodos señalados pueden diferir;
- normalmente, una combinación de métodos deberá ser utilizada para asegurar un resultado objetivo, coherente, imparcial y fiable.

### Paso 4 Realizar la evaluación

El último paso de la evaluación es comparar la información recopilada de la persona frente a los criterios establecidos en el paso 2. Cuando una persona no cumpla los criterios se requiere formación, experiencia laboral y/o experiencia en auditorías adicionales, después de lo cual deberá realizarse una nueva evaluación para establecer de que se ha cumplido con los criterios.

**Métodos de evaluación**

Método de evaluación	Objetivos	Ejemplos
Revisión de registros	Verificar los antecedentes del auditor	Análisis de los registros de formación académica, formación, trabajo y experiencia en auditorías
Entrevista	Evaluar las cualidades personales, habilidades de comunicación, verificar la información, examinar los conocimientos, adquirir información adicional	Entrevistas personales y telefónicas
Observación	Para evaluar las cualidades personales y los conocimientos y habilidades y su aplicación	Improvisación, presenciar auditorías, desempeño de cursos de capacitación
Revisión después de la auditoría	Para facilitar información en aquellos puntos en los que la observación directa no puede ser posible o apropiada	Revisión del informe de la auditoría y discusión con colegas, clientes, auditados y con el auditor
Examen	Para evaluar las cualidades personales y los conocimientos y habilidades y su aplicación	Exámenes orales y escritos, exámenes psicotécnicos
Reacción positiva y negativa	Para proporcionar información sobre cómo se percibe el desempeño del auditor	Encuestas, cuestionarios, referencias personales, recomendaciones, quejas

### Ejemplo de una estructura para la evaluación del auditor en un programa interno de auditorías

Áreas de competencias	Paso 1 Atributos personales, conocimientos y habilidades	Paso 2 Criterios de evaluación	Paso 3 Métodos de evaluación
Principios, procedimientos, procesos y técnicas de auditoría	Capacidad para llevar a cabo una auditoría de acuerdo con los procedimientos internos, comunicándose con compañeros conocidos del lugar de trabajo.	Haber completado un curso de formación de auditores interno.  Haber realizado tres auditorías como miembro de un equipo auditor interno.	Revisión de los registros de formación  Observación  Evaluación entre partes
Documentos del Sistema de Gestión y otros documentos de referencia	Capacidad para aplicar las partes pertinentes del Manual de Sistema de Gestión y los procedimientos relacionados.	Leer y entender los procedimientos de la auditoría, pertinentes a los objetivos, alcance y criterios de la auditoría.	Revisión de los registros de formación  Examen  Entrevista
Situaciones de la organización	Capacidad para describir la estructura y cultura local de la organización y cualquier cuestión de delimitaciones.	Haber trabajado para la organización al menos durante un año en tareas de supervisión.	Revisión de los registros laborales
Leyes, reglamentos y otros requisitos aplicables	Capacidad para identificar y entender la aplicación de las leyes y reglamentos pertinentes relativos a los procesos, productos y/o emisiones al medio ambiente.	Haber asistido a un curso de formación sobre las leyes pertinentes para las actividades y procesos objeto de la auditoría.	Revisión de los registros de formación
Herramientas y técnicas relacionadas con la calidad	Capacidad para describir los métodos de control de la calidad internos.  Capacidad para diferenciar entre los requisitos del Manual de Control de la Calidad para procesos internos y para inspecciones finales.	Haber sido formado en la aplicación de métodos de control de la calidad.  Haber demostrado el uso en el lugar de trabajo de procedimientos de proceso e inspección final.	Revisión de los registros de formación  Observación in situ
Productos, servicios y procesos operativos	Capacidad para analizar los productos, su proceso de producción, especificaciones y uso final	Haber trabajado en la oficina de planificación de producción en el departamento de planificación de proceso.  Haber trabajado en el departamento de servicios.	Revisión de los registros de empleo
Principios y técnicas de gestión ambiental	Capacidad para entender la importancia de la protección ambiental/prevención de la contaminación.	Haber recibido formación de concienciación ambiental.	Revisión de los registros de formación
Ciencia y tecnología ambiental	Capacidad para identificar los métodos pertinentes de prevención de la contaminación de los procesos,	Haber completado satisfactoriamente un curso de química.	Revisión de los registros de formación académica

	productos y servicios de la organización.		
Aspectos técnicos y ambientales de las operaciones	<p>Capacidad para listar los aspectos ambientales de la organización (por ejemplo, productos químicos en uso, sus reacciones entre ellos y el impacto potencial en el medio ambiente en caso de vertido o escape).</p> <p>Capacidad para describir los métodos de protección ambiental de la organización.</p>	<p>Haber completado un curso interno de formación sobre almacenaje de productos químicos, mezcla, uso e impactos ambientales.</p> <p>Haber demostrado el uso en el lugar de trabajo de métodos correctos de almacenaje, mezcla y empleo de productos químicos.</p>	Revisión de los registros de formación, contenido del curso y resultados

